

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia

Fernanda Maria dos Santos Ferreira Dias

Orientador: Professor Doutor António Pinto Pereira

Coorientador: Professor Doutor Jorge Morais Carvalho

Dissertação para obtenção de grau de Mestre

em Relações Internacionais

WWW.ISCSP.ULISBOA.PT

ÍNDICE

Agradecimentos	iv
RESUMO	vi
ABSTRACT	vii
Lista dos Acrónimos	viii
1. Introdução	
1.1. Perguntas de partida e opções metodológicas	1
1.2. Enquadramento teórico	3
1.3. Conceitos operacionais	7
2. Enquadramento da RALC na União Europeia	10
3. Desenvolvimento: caracterização da resolução alternativa de litígios de consumo em alguns Estados-Membros da UE (Bélgica, Reino Unido, Suécia e Portugal)	
3.1. Bélgica	21
3.2. Reino Unido	26
3.3. Suécia	37
3.4. Portugal	43
3.4.1. O panorama antes da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro	43
3.4.2. O financiamento da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal	52
3.4.3. A transposição da Diretiva 2013/11/UE em Portugal através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro	57
3.4.4. Confronto entre as questões incluídas na Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e as opções consagradas na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, para a sua transposição em Portugal	64
4. Conclusões	71
4.1. Considerações finais	73
Anexo 1 - Questões práticas de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro	78
Referências bibliográficas	82

AGRADECIMENTOS

Ao meu marido e ao meu filho, pelo incentivo e apoio. Ao meu orientador e coorientador, Professor Doutor António Pinto Pereira e Professor Doutor Jorge Morais Carvalho, pelos seus conhecimentos e pela orientação pronta e eficaz. À Mestre Teresa Moreira, Professor Christopher Hodges e aos meus colegas, pela troca de informações e opiniões e pela sua ajuda, tendo apresentado sugestões de grande relevância, que constituíram um importante contributo para o trabalho. Bem hajam!

RESUMO

O aprofundamento do Mercado Único Europeu colocou a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC) como um elemento importante para promover a confiança nas trocas transfronteiriças de bens e serviços na União Europeia. A Dissertação apresenta alguns modelos nacionais de RALC em determinados países e como confluíram para um modelo europeu. Apesar da criação do Mercado Único em 1993, só muito recentemente se deu um passo importante para estabelecer um quadro normativo de acesso simples dos consumidores à justiça em todos os Estados-Membros da União Europeia, salvaguardando os direitos destes ao mesmo tempo que se promove o comércio transfronteiriço. A Diretiva 2013/11/UE entrou em vigor em julho de 2015 e determinou a criação de entidades RALC que lidam com casos C2B; o Regulamento 2013/524 operacionalizou, a partir do início de 2016, uma plataforma *online* para receção de reclamações decorrentes do comércio eletrónico transfronteiriço. Será que esta legislação veio aumentar a perceção de consumidores e empresas para uma justiça simples em conflitos relevantes para os consumidores, que de outra forma provavelmente nunca seriam submetidos a um tribunal em razão do seu reduzido valor? Espera-se que este seja mais um passo para o aprofundamento do mercado único na União Europeia.

Palavras-chave: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo; mediação, conciliação e arbitragem; mercado único europeu.

ABSTRACT

The deepening of the European Single Market has made Consumer Alternative Dispute Resolution (CADR) an important tool in promoting trust in cross-border trade of goods and services in the European Union. This text presents some national models of CADR in certain countries and how they converge to a European model. Indeed, despite the creation of the European Single Market in 1993, an important step has been taken only recently to establish a regulatory framework for simple consumers' access to justice in all Member States of the European Union while safeguarding their rights and at the same time promoting cross-border trade in the single area. Directive 2013/11/EU entered into force in July 2015 and established the creation of CADR entities dealing with C2B cases; Regulation 2013/524 applies from the beginning of 2016 and set up an online dispute resolution platform for receiving complaints arising from cross-border e-commerce. Has this legislation increased consumers' and firms' perception of simple fairness in conflicts that are relevant to consumers, and which would otherwise probably never be submitted to a court because of their reduced value? This is expected to be another step towards deepening the single market in the European Union.

Keywords: Consumer Alternative Dispute Resolution; mediation, conciliation and arbitration; European single market.

LISTA DOS ACRÓNIMOS

ARN	- Gabinete Nacional de Litígios de Consumo da Suécia
BELMED	- Plataforma de resolução alternativa de litígios de consumo na Bélgica
CNIACC	- Centro Nacional de Informação e de Conflitos de Consumo
CTSI	- <i>Chartered Trading Standards Institute</i> do Reino Unido
DGC	- Direção-Geral do Consumidor (Ministério da Economia)
ECC-Net	- Rede de Centros Europeus do Consumidor (rede CEC)
MJ	- Ministério da Justiça
ODR	- <i>Online Dispute Resolution</i>
RALC	- Resolução alternativa de litígios de consumo
RNCAI	- Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada
TCE	- Tratado da Comunidade Europeia
TFUE	- Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia
UE	- União Europeia

1. Introdução

1.1. Perguntas de partida e opções metodológicas

A dissertação tem por objeto o estudo das questões à volta do conceito de resolução alternativa de litígios de consumo (RALC) na União Europeia (UE) e como esta pode contribuir para a confiança dos consumidores e empresas e para alcançar um nível de proteção elevado dos consumidores e o aprofundamento do mercado interno europeu. A área científica em que se enquadra esta dissertação é a dos estudos europeus nas relações internacionais.

A expressão RAL de consumo (RALC) encontra-se consagrada por alguns autores¹ como uma categoria própria dentro da Resolução Alternativa de Litígios (RAL). Ela proporciona o acesso dos consumidores à justiça através de uma solução extrajudicial que se quer simples, rápida e pouco onerosa. As vantagens traduzem-se:

- a) Na promoção do acesso mais fácil e célere ao direito e à justiça;
- b) Na consagração de uma resposta mais efetiva para certos domínios; e sobretudo
- c) No acesso à justiça de muitos casos envolvendo pequenos montantes que de outra forma nunca seriam submetidos a tribunal.

Na UE, a resolução alternativa de litígios de consumo não é um princípio claramente definido, existindo grandes diferenças entre os sistemas nacionais. Por entre os 750 diferentes esquemas nacionais de resolução alternativa de litígios de consumo² existem grandes diferenças.

Em 2013 adotou-se um pacote legislativo composto por uma Diretiva e um Regulamento, que estabelece pela primeira vez um enquadramento legislativo horizontal harmonizado vinculativo na UE, bem como uma plataforma única *online* para a resolução dos litígios

¹ Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito do Consumo, 3ª edição, 2016, Almedina; Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe, Hart Publishing.

² Estudo da *Civic Consulting*, de 2 de dezembro de 2009, para a Comissão Europeia (DG SANCO) publicado em 16 de outubro de 2009 (“Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union”), p. 12, 26. Disponível em: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

transfronteiriços. A Diretiva estabeleceu o prazo de transposição até julho de 2015 com a operacionalização da plataforma *online* desde 15 de fevereiro de 2016³.

O estudo a desenvolver no presente trabalho tem o propósito de responder às seguintes perguntas de partida:

(1) O que justificou uma intervenção da União Europeia ao nível da RAL de consumo e quais os potenciais ganhos para a política europeia do consumidor? (2) Os esforços da União Europeia no que diz respeito ao desenvolvimento da RALC na União Europeia serão visíveis aos olhos de consumidores e empresas num intuito de aprofundamento do mercado interno europeu?

Por um lado, o comércio eletrónico está em franco desenvolvimento e os consumidores e as empresas demonstram interesse num maior dinamismo do mercado interno digital europeu. Neste contexto, na consulta pública às partes interessadas reconheceu-se o importante papel que a RALC pode desempenhar para esse fim⁴. Por outro lado, os consumidores desconhecem os seus direitos e muitas vezes não conseguem resolver os seus problemas quando contactam o vendedor. Apesar dos esforços dos legisladores, os consumidores desconhecem os meios de RALC, julgam que são dispendiosos e por isso inadequados quando o valor da compra é baixo: neste caso, importa fazer maior divulgação dos meios RALC existentes (0,4% do PIB da UE corresponde ao valor em perdas decorrentes de problemas com transações na UE)⁵.

O trabalho divide-se em três capítulos principais:

- na **introdução** apresenta-se o trabalho de dissertação e a pertinência da escolha do tema;
- no **enquadramento** analisa-se o contexto da RALC na União Europeia;

³ Em dezembro de 2015, a Comissão Europeia reconheceu que não havia condições para a plataforma ficar operacional em toda a sua plenitude no dia 9 de janeiro como era suposto, pelo que adiou a data para fevereiro de 2016.

⁴ Avaliação de Impacto que acompanha as propostas de Diretiva RAL e Regulamento ODR, SEC(2011) 1408 final, 29.11.2011, p. 8.
http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf

⁵ Idem, p. 5.

- no **desenvolvimento** faz-se uma breve caracterização da RALC em alguns Estados-Membros da UE (Bélgica, Reino Unido, Suécia e Portugal) e o modo como procederam à aplicação da legislação europeia.

A abordagem metodológica utilizada no presente trabalho seguirá de perto as seguintes etapas de investigação: perguntas de partida, problemática, análise das informações, comparação e conclusões.

1.2. Enquadramento teórico

Se, por um lado, a RALC foi por alguns considerada uma *justiça menor*⁶, ela tem assegurado a justiça de uma forma simples em conflitos relevantes para os consumidores, que de outra forma nunca seriam submetidos a um tribunal em razão do seu reduzido valor. Temos, por isso, assistido a uma crescente consideração dos mecanismos alternativos de resolução de litígios de consumo na legislação europeia e internacional, tornando-os mais operativos. Por outro lado, é na menor formalidade processual e no acordo voluntário das partes que reside boa parte da mais-valia da RALC. Será que haveria alternativas para atingir o objetivo de promoção da confiança dos consumidores no funcionamento do mercado interno europeu e, assim, contribuir para o desenvolvimento das transações na UE? Ao longo dos tempos a experiência mostrou outras possibilidades, desde uma harmonização mínima até níveis de harmonização total sem, contudo, terem contribuído de forma significativa para o propósito que aqui se propõe analisar.

A Comunicação da Comissão intitulada *Acto para o Mercado Único - Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua*, «Juntos para um novo crescimento», apresentada em 13 de abril de 2011, refere que a legislação em matéria de resolução alternativa de litígios, com a vertente associada ao comércio eletrónico, corresponde a uma das doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança no mercado único⁷.

⁶ Frade, Catarina - A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento, in Revista Crítica de Ciências Sociais, 65, maio 2003: 107-128, p.115 e 126.

⁷ Comunicação da Comissão, Acto para o Mercado Único - Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua - «Juntos para um novo crescimento», Bruxelas, 13.4.2011, COM(2011) 206 final, p. 9.

Na Comunicação da Comissão intitulada *Ato para o Mercado Único II – Juntos para um novo crescimento*, apresentada em 3 de outubro de 2012, refere-se igualmente que “a confiança é importante para que os consumidores tirem pleno partido do Mercado Único e se sintam em segurança para consumir bens e serviços que adquirem no mercado nacional ou provenientes de um outro Estado-Membro”⁸. Neste contexto, a preocupação com eventuais problemas com que consumidores e empresas se defrontam nas transações transfronteiriças, e nomeadamente com problemas de recurso num outro Estado-Membro, desconhecimento da lei ou problemas linguísticos atua como um desincentivo às trocas além-fronteiras que importa ultrapassar e, por conseguinte, impede que se tire pleno partido das vantagens e potencialidades do mercado interno europeu.

Outros documentos europeus relevantes, como o *Relatório Monti* (2010), a *Agenda Digital para a Europa* (2010), as conclusões do Conselho Europeu de março de 2011, as conclusões do Conselho Competitividade de 30 de maio de 2011 sobre as prioridades para o relançamento do Mercado Interno e ainda as 3 Resoluções do Parlamento Europeu de 6 de abril de 2011 sobre o *Ato para o Mercado Único*⁹ destacaram a importância de uma iniciativa europeia sobre a RALC.

Em maio de 2013 foi adotado um pacote com propostas legislativas sobre a RALC, com o objetivo de dar resposta às partes interessadas que se pronunciaram a seu favor aquando da consulta pública organizada pela Comissão Europeia e que consideraram ser essa efetivamente uma forma para melhorar o funcionamento do mercado interno europeu.

A pertinência da escolha do tema desta dissertação prende-se, assim:

- em primeiro lugar, com o facto deste tema ser muito atual, uma vez que os Estados-Membros tiveram de transpor recentemente para os respetivos ordenamentos jurídicos a Diretiva

⁸ Comunicação da Comissão, Ato para o Mercado Único II - Juntos para um novo crescimento, Bruxelas, 3.10.2012, COM(2012) 573 final, p. 17.

⁹ Todos estes documentos encontram-se referenciados na Bibliografia, no final desta Tese.

2013/11/UE, relativa à resolução alternativa de litígios. A nova legislação passou a aplicar-se em 2015 e a plataforma *online* prevista no Regulamento (UE) nº 524/2013, relativo à resolução de litígios em linha (ODR), ficou disponível a partir de 2016. **Na política europeia de consumo, este é o dossiê que centrou o debate em termos de proteção do consumidor nos últimos anos;**

- em segundo lugar, numa época de desalento quanto ao projeto europeu, torna-se importante recordar e promover os benefícios que o Mercado Interno europeu trouxe para os consumidores. A RALC constitui também um valioso contributo para os objetivos definidos na Estratégia “Europa 2020” e inscreve-se nos objetivos da *Comissão Juncker*.

Mais recentemente, a “Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa”, de maio de 2015, vem reforçar o objetivo identificado atrás. Com o desenvolvimento acelerado do mercado único digital, a RALC conheceu um novo impulso, tendo a UE repensado a forma de regular as relações entre os seus Estados-Membros. Esta Estratégia assenta em 3 pilares que se desdobram em 16 iniciativas conducentes a um reforço da confiança no mercado único digital¹⁰.

A Estratégia reconhece que é essencial a existência de um conjunto de regras de defesa do consumidor que seja flexível e garanta eficácia nas compras *online*. Podemos questionar, porém, se as iniciativas propostas serão as mais adequadas. Por exemplo, como se ultrapassam diferenças culturais, linguísticas e de distância? Os consumidores ficarão

¹⁰ Pilar I – Melhor acesso dos consumidores e empresas a bens e serviços em linha em toda a Europa – integra 8 iniciativas relativas a regras para facilitar o comércio eletrónico transfronteiriço; maior rapidez e coerência em matéria de defesa do consumidor; entrega de encomendas mais eficiente e a preços acessíveis; prevenção de bloqueios geográficos injustificados; aplicação do direito da concorrência no domínio do comércio eletrónico; legislação de direitos de autor moderna e mais europeia; revisão da Diretiva Satélite e Cabo; redução dos encargos administrativos que as empresas têm de assumir decorrentes de diferentes regimes de IVA;
Pilar II - Criação de condições adequadas e de condições de concorrência equitativas para o desenvolvimento de redes digitais e serviços inovadores avançados – integra 5 iniciativas relativas à revisão da regulamentação da UE no domínio das telecomunicações; revisão do quadro de meios de comunicação social audiovisuais; análise aprofundada do papel das plataformas no mercado, e a melhor forma de abordar a questão dos conteúdos ilegais na Internet; confiança nos serviços digitais e a sua segurança, nomeadamente no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais; criação de uma parceria público-privada sobre cibersegurança;
Pilar III - Otimização do potencial de crescimento da economia digital – integra as seguintes 3 iniciativas: Iniciativa Europeia de Livre Circulação de Dados; Iniciativa sobre a Computação em Nuvem Europeia e um novo Plano de Ação para a Administração Pública em Linha.

satisfeitos por alargarem o acesso a mais bens e serviços (através do comércio eletrónico) e as empresas ficarão satisfeitas por poderem alargar o seu leque de clientes. Será que as iniciativas adotadas em 2013 são as necessárias para conseguir a aproximação entre estas duas partes?

Independentemente de encontrarmos resposta a esta dúvida, é certo que tem vindo a consagrar-se a RALC no contexto das novas diretivas setoriais (por exemplo, na legislação dos serviços financeiros) como forma de aprofundamento do mercado interno europeu. Observa-se também um movimento de ajustamento em curso nalguns Estados-Membros, que procura nomeadamente “institucionalizar” a RALC tornando-a obrigatória nalguns setores (por exemplo, em Portugal, a Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho, criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos de arbitragem necessária destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais); por último, em relação ao desenvolvimento do comércio eletrónico, um estudo do *Eurobarómetro* demonstrou que uma parte importante dos consumidores europeus se confronta com problemas quando compra bens e serviços no mercado interno. Em 2010, essa parte abrangia aproximadamente um quinto dos consumidores europeus¹¹. Provou-se ainda que a ação unilateral dos Estados-Membros não conduz a uma solução satisfatória. As Recomendações adotadas pela Comissão Europeia em 1998 e 2001 não foram suficientes para dar resposta a este problema, razão pela qual a UE tem vindo a apostar na RALC e na resolução alternativa de litígios *online* como forma de beneficiar os consumidores e as empresas e melhorar o funcionamento do mercado interno, procurando nomeadamente adaptá-lo ao desenvolvimento do comércio eletrónico.

Esta Dissertação pretende, pois, expor alguns dos sistemas de RALC que existem na UE (enquadrando o modelo português neste contexto) e apresentar a nova legislação europeia. Em específico, pretende-se apurar se a RALC é considerada efetivamente uma mais-valia pelos consumidores e para a promoção da cooperação e aprofundamento do mercado interno

¹¹ Eurobarómetro nº 342, p. 169

europeu. Questiona-se nomeadamente se a existência da RALC constitui um elemento distintivo no aprofundamento do mercado interno europeu.

A autora analisou os exemplos de diversos Estados-Membros da União Europeia, mas optou por apresentar os casos da Bélgica, Reino Unido, Suécia e Portugal pelos seguintes motivos: a plataforma nacional da Bélgica serviu de inspiração ao modelo europeu e este país foi o primeiro a transpor a Diretiva 2013/11/UE e a aplicar o novo pacote RALC da UE; considera-se que o Reino Unido possui um dos sistemas mais desenvolvidos de RALC no contexto europeu e a autora manteve um estreito contacto com Professores de referência em matéria de RALC da Universidade de Oxford; a Suécia ocupa um patamar de excelência na RALC. A resolução dos conflitos traduz-se numa “recomendação” e, apesar de não ser vinculativa, a maioria dos comerciantes respeita-a; por fim, apreciou-se o caso de Portugal, com uma experiência considerável na resolução extrajudicial de conflitos de consumo (voluntária) desde há mais de 25 anos.

O pacote legislativo europeu de 2013 não contém uma definição dos conceitos operacionais que estão em causa aquando da abordagem do tema “Resolução Alternativa de Litígios de Consumo”. Com efeito, a expressão “Resolução Alternativa de Litígios” abrange, no entendimento desta legislação, os procedimentos, tais como a *mediação*, *conciliação* e *arbitragem*.

1.3. Conceitos operacionais

Em termos mais abrangentes, podem identificar-se os seguintes conceitos operacionais:

Resolução alternativa de litígios de consumo (RALC):

O documento da DG SANCO da Comissão Europeia utilizado na base da consulta pública “Consultation paper on the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union”, de 2011, no parágrafo 6, refere-se aos procedimentos alternativos de resolução de litígios como uma alternativa à resolução de um litígio em tribunal. Estes procedimentos permitem ao consumidor obter uma decisão sobre um conflito em consequência de uma prática ilegal ou desleal por parte de um comerciante. Abrange mecanismos extrajudiciais que conduzem à

resolução do litígio através da intervenção de uma terceira parte. A terceira parte pode propor ou impor uma solução, ou simplesmente aproximar as partes em conflito para as ajudar a encontrar uma solução. Este documento de consulta deixa de fora os mecanismos de tratamento de reclamações dos clientes operados por empresas ou a resolução amigável dos litígios negociada bilateralmente entre as partes em conflito.

Há outras caracterizações internacionais de RALC (como por exemplo a da “Recomendação da OCDE sobre a RAL de consumo”, de 2007¹², mas não foi aqui especialmente considerada, uma vez que o objeto desta Dissertação visa especificamente a RAL de consumo na União Europeia.

Mediação: na UE, existe a definição de “mediação” integrada na Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial, e que especificamente indica no seu art.º 3.º alínea a): “«Mediação», um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador. Este processo pode ser iniciado pelas partes, sugerido ou ordenado por um tribunal, ou imposto pelo direito de um Estado-Membro”. Em Portugal, na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (Lei da mediação), entende-se por “mediação” “a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos (al. a) do art.º 2.º). A Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, independentemente da entidade que realiza a mediação (pública ou privada) ou da matéria em causa na mesma. De acordo com Joana e Jorge Morais Carvalho, “A mediação de conflitos de consumo é promovida e realizada, em regra, por entidades que têm como objetivo a proteção dos direitos e dos interesses dos consumidores. Trata-se de associações privadas ou de entidades públicas ou com uma forte intervenção pública, cujo objetivo não é a realização

¹² Recomendação da OCDE sobre a resolução dos litígios de consumo e sua reparação, de 12 de julho de 2007.

da mediação com fins lucrativos, mas o de permitir o acesso dos consumidores a uma forma mais eficaz de justiça”¹³.

Conciliação: apesar das diferentes posições defendidas pelos autores consultados¹⁴, afigura-se neutro afirmar que a conciliação deve ser entendida como o processo em que as partes são auxiliadas por um terceiro a encontrar uma solução para o seu litígio. Esse juiz ou árbitro irá julgar a causa se as partes não chegarem a um acordo e tem poder para impor uma solução às partes. A fase da conciliação tem, por isso, por objetivo promover a resolução de um conflito por via de um acordo entre as partes. Joana Campos e Jorge Morais Carvalho referem que na conciliação de consumo, no entanto, “o terceiro, neste caso diretor do centro [de arbitragem], não tem qualquer poder sobre as partes, elemento caracterizador da conciliação (e que a distingue da mediação)”¹⁵. João Pedro Pinto Ferreira esclarece que “Entre os diferentes critérios apontados pela doutrina, o traço distintivo da conciliação face à mediação reside na pessoa responsável pelo procedimento”¹⁶.

Arbitragem: constitui um meio de resolução de litígios alternativo aos tribunais do Estado, constituindo, desta forma, um meio extrajudicial de resolução de conflitos. É um método que requer a intervenção de um terceiro imparcial, isto é, de um juiz árbitro, para solucionar o litígio. Mariana França Gouveia refere que “a arbitragem pode ser definida como um modo de resolução jurisdicional de conflitos em que a decisão, com base na vontade das partes, é confiada a terceiros”¹⁷. Tal como explica João Pedro Pinto Ferreira, a arbitragem é - por definição - um processo formal que culmina com uma decisão vinculativa para as partes,

¹³ Carvalho, Joana Campos e Jorge Morais, Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo, Revista Electrónica de Direito, fevereiro 2016 – n.º 1, p. 22.

¹⁴ Gouveia, Mariana França, Curso de Resolução Alternativa de Litígios, 3ª edição, Almedina, 2015; Luísa Maria Alves Machado Magalhães (2013) – Mediação, Alguns aspectos no contexto da Lei nº 29/2013 de 19 de Abril. A mediabilidade dos litígios e a transacção, Faculdade de Direito da Universidade Lusófona do Porto; Centro Europeu do Consumidor (2013) – Como resolver o seu conflito de consumo sem passar pelos tribunais. Lisboa, Direção-Geral do Consumidor, Centro Europeu do Consumidor; Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe. Hart Publishing; Frade, Catarina, A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: a mediação do sobreendividamento, in Revista Crítica de Ciências Sociais, 65, maio 2003.

¹⁵ Carvalho, Joana Campos e Jorge Morais, Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo, Revista Electrónica de Direito – fevereiro 2016 – n.º 1, p. 26, nota rodapé 55.

¹⁶ Ferreira, João Pedro Pinto – A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015, p. 9. Disponível em: https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf

¹⁷ Gouveia, Mariana França, Curso de Resolução Alternativa de Litígios, 3ª edição, Almedina, 2015, p. 119.

equiparada a uma sentença de um tribunal judicial de 1.ª instância (art.º 42.º-7 da LAV/Lei da Arbitragem Voluntária)¹⁸. A arbitragem é regulada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária) e representa um modo de resolução de litígios em que as partes confiam a terceiros (de comum acordo) a decisão sobre o seu conflito. A decisão será tomada por um árbitro (ou mais) e tem carácter vinculativo no seu cumprimento. A Lei da Arbitragem Voluntária prevê no seu artigo 1.º, nº 1 que “Desde que por lei especial não esteja submetido exclusivamente aos tribunais do Estado ou a arbitragem necessária, qualquer litígio respeitante a interesses de natureza patrimonial pode ser cometido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, à decisão de árbitros”.

2. Enquadramento da RALC na União Europeia

O Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece, no art.º 12.º (ex-n.º 2 do artigo 153.º Tratado da Comunidade Europeia - TCE), que “As exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e acções da União”. O capítulo 3, relativo à aproximação das legislações, prevê também, no art.º 114.º (ex-artigo 95.º TCE), n.º 3, que “A Comissão, nas suas propostas previstas no n.º 1 em matéria de saúde, de segurança, de protecção do ambiente e de defesa dos consumidores, basear-se-á num nível de protecção elevado, tendo nomeadamente em conta qualquer nova evolução baseada em dados científicos. No âmbito das respectivas competências, o Parlamento Europeu e o Conselho procurarão igualmente alcançar esse objectivo”. Por seu lado, o Título XV “A defesa dos consumidores”, art.º 169.º (ex-artigo 153.º TCE) dispõe:

“1. A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a protecção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses.

¹⁸ Ferreira, João Pedro Pinto – A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015, p. 12. Disponível em: https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf

2. A União contribuirá para a realização dos objectivos a que se refere o n.º 1 através de:

a) Medidas adoptadas em aplicação do artigo 114.º no âmbito da realização do mercado interno; b) Medidas de apoio, complemento e acompanhamento da política seguida pelos Estados-Membros”.

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, no seu artigo 38.º (Defesa dos consumidores), também prevê que “As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores”.

Os Estados-Membros também adotaram, por sua iniciativa, um extenso acervo legislativo destinado a conferir direitos específicos aos consumidores, tanto em domínios não abrangidos pela legislação europeia como em setores harmonizados cobertos por disposições supranacionais, mas que permitem aos Estados-Membros garantir uma proteção ainda mais elevada dos consumidores. Contudo, sentiu-se a necessidade de, a par dos direitos, colocar à disposição dos consumidores mecanismos que garantam o seu exercício efetivo, sem os quais equivaleria a privar estes direitos de qualquer valor prático.

Esta necessidade tornou-se mais urgente com o crescimento do número de Estados-Membros da UE, mas principalmente com o desenvolvimento do comércio transfronteiriço. Com efeito, a complexa situação ao nível dos diferendos de consumo nacionais agudizou-se com o estabelecimento do próprio mercado interno e com a transnacionalidade dos litígios. O aprofundamento do mercado interno europeu trouxe acrescidos riscos de litígios transfronteiriços, que aumentaram com a multiplicação das transações de consumo e a emergência de novas técnicas de venda e de prestação de serviços.

O acesso dos consumidores à justiça tornou-se, portanto, essencial para credibilizar o projeto de mercado interno europeu. A defesa dos direitos dos consumidores deixou de ser uma preocupação apenas nacional. A Comissão Europeia foi impelida a adotar iniciativas que constituíssem uma resposta adequada aos problemas que se traduzem desde logo no custo da consulta jurídica e da representação, custas judiciais, encargos resultantes da consulta de peritos e o risco (em alguns casos) de ter de suportar os encargos da outra parte em caso de perda (para além possivelmente dos seus próprios custos).

Existem ainda barreiras como a complexidade e o formalismo que acompanham os procedimentos judiciais e a natural hesitação por parte do consumidor relativamente aos tribunais e aos procedimentos que ele não domina. À luz destas considerações, poder-se-á concluir que grande parte dos consumidores opta por não fazer valer os seus direitos, uma vez que, na maior parte dos conflitos de consumo, quer nacionais, quer transfronteiriços, o valor limitado dos interesses económicos em jogo torna desmedida a duração do processo judicial e o respetivo custo.

Especificamente sobre a RALC, logo em 1975 (na adoção do primeiro programa de política de proteção e informação dos consumidores) ¹⁹ , o Conselho enunciou cinco direitos fundamentais, entre os quais o *direito à justa reparação dos danos através de processos rápidos, eficazes e pouco dispendiosos*. Contudo, só passados mais de 20 anos é que a política de defesa do consumidor se tornou uma política horizontal. Porque demorou tanto a ação europeia? Em 1998 e 2001, a Comissão Europeia adotou duas importantes Recomendações que concretamente estabeleceram critérios para a resolução alternativa de litígios. Estas Recomendações constituíram a outra face de um processo legislativo que, durante a década de 1990, adotou um importante acervo na política de defesa dos consumidores.

Como enquadramento, a Comunicação COM (1998)198 final, de 30.03.1998, sobre a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo, destina-se a sensibilizar os Estados-Membros para os princípios que os meios de RAL devem oferecer aos seus utilizadores. O objetivo consiste em usar estes princípios como fundamento para criar a confiança mútua neste tipo de procedimentos, nomeadamente quando as partes se encontram em diferentes Estados-Membros. Ou seja, a partir da institucionalização do mercado interno a partir de 1 de janeiro de 1993 sentiu-se o claro desenvolvimento das trocas transfronteiriças. Ao respeitar os princípios que os meios RALC conferem ao desenvolvimento da economia no seu todo,

¹⁹ Resolução do Conselho de 14 de abril de 1975 relativa a um *Programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores* (Resolução nº 87/C092/01), ponto 32, 2º parágrafo, disponível em [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425(01)&from=EN) .

garante-se aos consumidores e empresas o tratamento correto, equitativo e independente dos seus casos, beneficiando de uma resolução mais simples e célere. Esta foi, pois, uma necessidade claramente reconhecida em 1998. A Comunicação da Comissão estabelece ainda a necessidade e oportunidade de estabelecimento de uma *rede* desses mecanismos em toda a União Europeia com o objetivo de melhorar o tratamento dos litígios de consumo transfronteiriços tirando, assim, pleno partido do mercado único europeu.

A Comunicação de 1998 apresenta duas propostas: (1) a criação de um "formulário europeu de reclamação do consumidor", que tem por objetivo melhorar a comunicação entre os consumidores e os profissionais com vista à resolução amigável dos diferendos. Este formulário foi concebido para orientar o consumidor na formulação do seu requerimento, propondo um sistema de respostas múltiplas para descrever de forma harmonizada os problemas e ajudar o consumidor a formular o seu pedido; (2) a adoção de uma Recomendação, que defina os princípios aplicáveis ao funcionamento dos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios de consumo (existentes ou a criar).

Na mesma data, a Recomendação da Comissão 98/257/CE, de 30.03.1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, recomenda que qualquer mecanismo existente ou a criar que esteja habilitado para a resolução extrajudicial dos litígios de consumo respeite os princípios da *independência, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade e representação*²⁰. No âmbito desta Recomendação, todos os Estados-Membros comunicaram à Comissão a existência de mecanismos RAL conformes aos princípios referidos, tendo esta informação sido incluída no sítio Internet da Comissão. A Recomendação surge no seguimento das conclusões do Livro Verde sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único.

Entretanto, em 25 de maio de 2000, o Conselho, na sua Resolução relativa a uma rede comunitária de organismos nacionais responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios em

²⁰ Recomendação da Comissão 98/257/CE, de 30 de março de 1998, Pontos I a VII.

matéria de consumo, reconheceu a importância de desenvolver a RAL de consumo (Jornal Oficial C 155 de 6.6.2000, p. 1.), “(...) *NOTA que a Recomendação 98/257/CE da Comissão, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo, constitui um importante contributo para o estabelecimento e desenvolvimento de organismos nacionais*”.

Assinalou ainda que as entidades extrajudiciais que não se inserem no âmbito da Recomendação 98/257/CE desempenham também um papel útil para o consumidor e convidou a Comissão a desenvolver, em estreita cooperação com os Estados-Membros, critérios comuns para a sua avaliação, que deveriam assegurar nomeadamente a qualidade, equidade e eficácia desses organismos (o que viria a ser consagrado na Recomendação da Comissão adotada em 2001). Nesta Resolução, o Conselho indicou, designadamente, que os Estados-Membros devem aplicar os referidos critérios a essas entidades com vista à sua inclusão na rede que é objeto do Documento de Trabalho da Comissão relativo à constituição de uma Rede Extrajudicial Europeia (REJE).

O artigo 17.º da Diretiva 2000/31/CE, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico no mercado interno (Diretiva do comércio eletrónico), determinou (ainda no ano 2000) que os Estados-Membros devem assegurar que a sua legislação “não impeça a utilização de mecanismos de resolução extrajudicial disponíveis nos termos da legislação nacional para a resolução de litígios, inclusive através de meios eletrónicos adequados”.

Em 2001 foi adotada nova Recomendação da Comissão, notificada com o número C(2001) 1016, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, a qual consagrou a distinção entre organismos RAL independentes das partes e organismos RAL *in-house*. Recomendou que os primeiros respeitem os princípios da imparcialidade, transparência, eficácia e equidade.

Se a Comissão Europeia e os próprios Estados-Membros mantinham a preocupação de criar confiança no funcionamento do mercado único europeu, como foi possível passar todos estes anos a adotar documentos que não criavam obrigações vinculativas para os operadores e/ou

consumidores? O que levou, portanto, o legislador a apostar em textos “frágeis”, que apenas “recomendavam” uma atuação aos Estados-Membros, mas sinceramente pouco ou nada contribuíam para o seu cumprimento? Seria a RALC a tal “justiça menor” que não confrontava os diferentes sistemas judiciais organizados de diferente forma nos novos Estados-Membros que, entretanto, se juntaram ao clube europeu?

Num contexto de maior dinâmica económica, um instrumento muito válido que surgiu mais tarde associado à RALC na UE é a rede de *Centros Europeus do Consumidor* - Rede CEC (ECC-Net), constituída por 30 centros localizados nos 28 Estados-membros da União Europeia, na Islândia e na Noruega.

A Rede CEC (ECC-Net) existe desde 2005 para promover a confiança no mercado interno europeu, disponibilizando serviços gratuitos de informação aos consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e de assistência na resolução de problemas relacionados com as compras de bens e serviços transfronteiriças. O funcionamento dos centros é assegurado por meio de cofinanciamento da Comissão Europeia e dos Estados-membros (em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor é cofinanciado pelo Ministério da Economia/Direção-Geral do Consumidor).

O relatório do 10º aniversário desta rede menciona no prefácio que, entre 2005 e 2014, os consumidores solicitaram ajuda à Rede CEC mais de 650 000 vezes²¹. Estes resultados permitem aferir, em termos estatísticos, o funcionamento do mercado interno europeu alargado. Os contactos diretos à rede CEC assumem anualmente (aproximadamente) a proporção de um terço de reclamações para dois terços de contactos, que na sua maioria são pedidos de informação. Os pedidos de auxílio incidem principalmente sobre problemas decorrentes de vendas à distância e *online*, vendas e garantias, transporte aéreo, serviços do comércio eletrónico e práticas comerciais desleais.

²¹ Relatório do 10º aniversário de funcionamento da rede CEC “10 years serving Europe’s consumers - Anniversary Report - 2005-2015”, prefácio, http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/docs/ecc_net_-_anniversary_report_2015_en.pdf

O ano de 2007 constituiu um marco nas reclamações provenientes de transações do comércio eletrónico. Com efeito, esse foi o ano a partir do qual as reclamações do comércio eletrónico ultrapassaram as reclamações provenientes de outras formas de comércio transfronteiriço. O relatório refere ainda que das mais de 650 000 solicitações, cerca de 5000 casos referem-se a reclamações de consumidores encaminhadas pelos Centros CEC para os meios de Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo²². As cinco principais razões que motivam as reclamações dos consumidores são (1) a não entrega do produto; (2) produto com defeito, (3) termos contratuais, (4) produto não conforme com a encomenda, (5) técnicas de venda/práticas desleais.

A rede CEC é um instrumento de reconhecido mérito para ajudar a Comissão Europeia e as autoridades nacionais a perceber problemas emergentes no funcionamento do mercado e práticas que se prolongam no tempo ou no espaço europeu. São, por regra, um primeiro indicador de que vai ser necessária intervenção dos Estados-Membros em determinados setores. Subsiste, porém, bastante discrepância na classificação que é feita ao nível nacional dos problemas dos consumidores junto dos meios de receção destes pedidos de auxílio.

Tendo em vista uma melhor sistematização, mais tarde, a Recomendação da Comissão Europeia - SEC (2010)572, de 12.05.2010 ²³ - relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar as queixas e pedidos de informação dos consumidores, introduziu aspetos importantes para a comparabilidade dos dados nesta área e, assim, melhorar também os dados relativos à atividade das entidades RALC no plano europeu.

A Comissão Europeia incentivou as entidades de receção de queixas e pedidos de informação dos consumidores a aplicar esta classificação harmonizada. Mas, novamente, dada a sua natureza não vinculativa, e perante a dificuldade de muitas destas entidades porem em execução (ao nível local e regional) os programas informáticos de classificação dos temas

²² Idem, p. 27.

²³ <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=PT&f=ST%209821%202010%20INIT>

neste registo, será que a Recomendação tem sido correta e amplamente aplicada ao nível dos Estados-Membros da UE? Podem as autoridades confiar na fiabilidade dos dados que lhes são comunicados?

Outra legislação europeia encorajou os Estados-Membros a criar meios de RALC:

- a) Regulamento (CE) nº 1896/2006, de 12 de dezembro de 2006, relativo à criação de um procedimento europeu de injunção de pagamento. Foi alterado pelo Regulamento (UE) nº 2015/2421 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16.12.2015;
- b) Regulamento (CE) nº 861/2007, de 11 de julho de 2007, que estabelece um processo europeu para ações de pequeno montante. Ele constitui um processo alternativo que coexiste com a legislação nacional dos países da UE e é opcional. Foi alterado pelo Regulamento (UE) nº 2015/2421, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16.12.2015.
- c) Diretiva 2007/64/CE, de 13 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, revogada pela Diretiva (UE) 2015/2366, de 25.11.2015;
- d) Diretiva 2008/48/CE, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito ao consumidor, alterada pela Diretiva 2014/17/UE, de 4.02.2014;
- e) Diretiva 2008/52/CE, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial;
- f) Diretiva 2008/122/CE, de 14 janeiro de 2009, sobre o *Timeshare*;
- g) Diretiva 2009/72/CE, de 13 de julho, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade;
- h) Diretiva 2009/136/CE, de 25 de novembro, no setor das comunicações eletrónicas.

Também o Tribunal de Justiça da UE proferiu vários acórdãos relacionados com a RALC²⁴.

²⁴ - Processos C-317/08, C-318/08, C-319/08 e C-320/08, que tratam da interpretação do princípio da proteção jurisdicional efetiva relativamente a uma legislação nacional que estabelece a obrigatoriedade de uma tentativa de conciliação extrajudicial como pressuposto de admissibilidade de ações judiciais em determinados litígios entre prestadores de serviços e utilizadores finais;

- Processos C-168/05 e C-40/08, em que o Tribunal decidiu como abusivas as cláusulas que obrigam um consumidor a utilizar um meio de RAL. O tribunal nacional aprecia a nulidade da convenção arbitral e deve revogar essa decisão por a referida convenção conter uma cláusula abusiva;

Em 2013, foi adotado um pacote legislativo sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (B2C), composto por uma Diretiva e um Regulamento²⁵, que estabelece uma plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha.

A Diretiva aplica-se à resolução extrajudicial de conflitos domésticos e transfronteiriços, relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda ou de prestação de serviços entre um comerciante estabelecido na União Europeia e um consumidor residente na União Europeia, excetuando-se os setores da saúde e da educação, e aplica-se às queixas apresentadas pelos consumidores contra as empresas (C2B). As entidades de RAL passarão a ter de respeitar critérios de qualidade, que visam garantir o seu funcionamento de um modo eficiente, justo, independente e transparente. Por seu lado, os profissionais passarão a ter de informar os consumidores sobre a RAL, tanto aquando de uma compra, como por ocasião do surgimento de um problema. A Diretiva prevê que os mecanismos de resolução alternativa de litígios sejam gratuitos ou a custos moderados para os consumidores e com um prazo de resolução de 90 dias.

O Regulamento relativo à resolução de litígios em linha proporciona aos consumidores europeus passar a dispor, a partir de 9 de janeiro de 2016²⁶, de um meio alternativo de resolução dos litígios que ocorram por ocasião de uma transação em linha; aplicar-se-á aos conflitos nacionais e transfronteiriços e, para além de se aplicar às queixas apresentadas pelos consumidores (C2B), nos casos em que a legislação nacional o permitir, envolverá também as queixas das empresas contra os consumidores (B2C). Prevê uma plataforma em linha que irá interligar as entidades nacionais de RAL, que será concebida de forma interativa e de fácil utilização, disponível em todas as línguas oficiais da UE e gratuita.

- Processo C-75/16, Menini e outros v Banco Popolare Società Cooperativa, em que as conclusões do Advogado-Geral apontam para o facto de a Diretiva 2013/11/UE não se opor a uma legislação nacional que subordine a admissibilidade de uma ação judicial intentada por um consumidor contra um comerciante à promoção prévia, por parte do consumidor, de um procedimento de resolução alternativa de litígios, como um procedimento de mediação, desde que tal legislação não tenha como efeito impedir as partes de acederem ao sistema judicial. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=187924&pageIndex=0&doclang=PT&mode=req&dir=&occ=first&=1&cid=1047376>

²⁵ Diretiva 2013/11/UE e Regulamento (UE) nº 524/2013, ambos de 21.05.2013.

²⁶ Ver nota de rodapé 3.

Esta legislação torna finalmente vinculativos os princípios fundamentais contidos nas Recomendações da Comissão de 1998 e 2001: competência, independência, imparcialidade, transparência, eficácia, equidade, liberdade, legalidade; aplica-se aos litígios domésticos e transfronteiriços referentes a todos os setores de atividade, exceto a saúde e a educação.

Verifica-se por aqui um longo caminho percorrido, desde a identificação em 1975 do direito à justa reparação dos danos até esta solução traduzida em dois atos legislativos vinculativos. Porque demorou tanto a União Europeia a reconhecer a necessidade destes atos vinculativos? O que convenceu a Comissão Europeia a legislar neste sentido, apresentando as respetivas propostas legislativas em 2011? Terá o quadro financeiro plurianual proposto nesse ano pela Comissão Europeia para estimular o crescimento no período de 2014 a 2020 contribuído para a adoção de propostas de reforço da proteção dos consumidores? Ou terá a decisão do G20 (em 2011) de consenso sobre a necessidade de uma ação determinada e coordenada para a recuperação económica mundial e para a criação de emprego influenciado para a adoção de tais medidas legislativas ao nível da UE?

A Diretiva RALC prevê a obrigação de os operadores económicos informarem os consumidores da disponibilidade deste mecanismo. Dispõe (no Considerando 41) que os procedimentos de RAL devem ser gratuitos ou pouco dispendiosos para os consumidores e estabelece prazos curtos para a resolução do litígio. No artº 10º, a Diretiva dispõe também que os *“Estados-Membros devem assegurar que os acordos entre consumidores e comerciantes no sentido de apresentar queixa a uma entidade de RAL não sejam vinculativos para os consumidores se tiverem sido celebrados antes da ocorrência do litígio e se tiverem por efeito privar os consumidores do seu direito de intentar uma ação em tribunal para a resolução do litígio.*

Os Estados-Membros devem assegurar que, nos procedimentos de RAL destinados a resolver o litígio por imposição de uma solução, a solução imposta só seja vinculativa para as partes se estas tiverem sido previamente informadas do seu carácter vinculativo e o tiverem expressamente aceite. Caso as regras nacionais prevejam que as soluções são vinculativas para os comerciantes, não é exigida a aceitação específica do comerciante” (é o caso da chamada *arbitragem necessária* prevista na atual legislação portuguesa para os serviços

públicos essenciais – serviços de eletricidade, gás e água, bem como saneamento e recolha de resíduos sólidos urbanos, comunicações eletrónicas e serviços postais – Lei nº 6/2011, de 10 de março).

Um outro aspeto crucial da aplicação desta legislação reside na questão do financiamento, que é deixada para os Estados-Membros – quem paga o funcionamento destes serviços? Numa época de retração económica na Europa, é viável a Comissão Europeia impor esquemas RALC onerosos para os orçamentos dos Estados-Membros²⁷? Alguns meios de RALC são custeados pelas empresas, mas consegue-se com esta prática assegurar os princípios de independência e imparcialidade requeridos pela legislação europeia? Qual deve então ser o modo mais eficiente de financiar os esquemas RALC? Que custo devem os consumidores assegurar?

²⁷ Estudo: Cross-border Alternative Dispute Resolution in the European Union, Parlamento Europeu, Direção-Geral de Políticas Internas, Policy Department A, junho 2011. O Quadro 2 da pág. 20 mostra que um terço dos esquemas RAL na UE-27 têm financiamento público, embora os dados não sejam conclusivos por não existir informação relativamente a metade destes esquemas.

3. Desenvolvimento: caracterização da resolução alternativa de litígios de consumo em alguns Estados-Membros da UE (Bélgica, Reino Unido, Suécia e Portugal)

3.1. Bélgica

A Bélgica foi o primeiro Estado-Membro a transpor a Diretiva 2013/11/UE. Algumas disposições entraram em vigor a 13 de maio de 2014; outras em 1 de janeiro de 2015²⁸.

O Art. XVI.5 da Lei [C – 2014/11245] de 4 de abril de 2014, publicada a 12.05.2014, que insere no *Código do Direito Económico* um capítulo 11 sobre as definições e um livro XVI – “Resolução extrajudicial de litígios de consumo”, determina que seja criado um serviço público autónomo, com personalidade jurídica, intitulado “Serviço de Mediação para o Consumidor” (*Service de Médiation pour le Consommateur*), que se traduz num ponto de contacto²⁹ e num serviço de resolução extrajudicial de litígios de consumo (www.mediationconsommateur.be), que atua como entidade supletiva para a RALC.

Esse serviço iniciou o seu funcionamento em 01.06.2015 e tem por missão (artigo XVI.6):

1. informar os consumidores e as empresas sobre os seus direitos e obrigações e em particular sobre as possibilidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
2. receber qualquer pedido de RAL e tratá-lo diretamente ou remetê-lo a um serviço de mediação competente (mediador notificado);
3. intervir em qualquer pedido de RAL para o qual nenhuma outra entidade qualificada seja competente.

Os consumidores podem introduzir diretamente a sua reclamação através do formulário *online*, telefonar, escrever ou dirigir-se presencialmente às instalações desse serviço.

²⁸ “A lei dispõe que os artigos XVI.1 à XVI.5, XVI.8, XVI.10 à XVI.12, XVI.22, XVI.23, §1 do Código do Direito Económico, e os artigos 4 a 10 da Lei, entram em vigor no dia seguinte à publicação da Lei no jornal oficial (Moniteur belge), i.e. em 13 maio 2014. O *arrêté royal* de 10 abril de 2014 relativo à entrada em vigor da Lei dispõe que os artigos XVI.6, XVI.7, XVI.9, XVI.13 a XVI.21, XVI.23, §2 e XVI.24 a XVI.28 do Código do Direito Económico entram em vigor no dia 1 de janeiro de 2015”, in *Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*, Eubelius Advogados, Spotlights, junho 2014. <http://www.eubelius.com/fr/printpdf/7174>.

²⁹ O ponto de contacto serve para informar acerca dos direitos e obrigações recíprocas dos consumidores e das empresas, nomeadamente relativamente à RAL <http://economie.fgov.be/fr/spf/contact/#.V0namJErl2w>.

O problema do financiamento esteve presente desde o início. O *Serviço de Mediação para o Consumidor*, a fim de desempenhar as suas funções, é financiado por:

i) uma parte das "contribuições para os custos da mediação" legais ou regulamentares que sejam cobradas a fim de financiar os mediadores referidos no artigo XVI.8 ("service de médiation pour les télécommunications", "service de médiation pour le secteur postal", "service de médiation pour l'énergie", "service de médiation pour les voyageurs ferroviaires", "service de médiation des services financiers", "service de médiation des assurances"). Ou seja, cada um dos serviços de mediação identificados orçamenta proporcionalmente a parte das funções de ponto de contacto prevista no art.º XVI.13 que ele considera vir a utilizar e afeta esse montante ao *Serviço de Mediação para o Consumidor*³⁰.

ii) Uma subvenção a cargo do orçamento geral das despesas³¹.

O art.º XVI.12. prevê que o *Serviço Público Federal de Economia, PME, Classes Médias e Energia* coloca os meios logísticos e materiais à disposição do *Serviço de Mediação para o Consumidor*. Para tal, é elaborado um contrato de prestação de serviços, ratificado pelo Rei, entre o Serviço de Mediação para o Consumidor, os setores em causa e o Serviço Público Federal de Economia, PME, Classes Médias e Energia.

No sítio Internet do Serviço Público Federal da Economia constam as entidades qualificadas ao abrigo do Livro XVI do Código de Direito Económico e do Decreto Real (*Arrêté Royal*) de

³⁰ "Art. XVI.11. Le Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, est financé par :

1° une partie des "contributions aux frais de médiation" légales ou réglementaires qui sont prélevées afin de financer les médiateurs visés à l'article XVI.8, § 1er, pour le financement de la mission visée à l'article XVI.6, 1°. Chacun des services de médiation concernés budgétise au pro rata la part du point de contact visée à l'article XVI.13, qu'il entend utiliser et verse cette part au Service de médiation pour le consommateur (...);

"Art. XVI.13. Le Service de médiation pour le consommateur institue un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des entreprises en particulier sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation".

³¹ "Art. XVI.11. Le Service de médiation pour le consommateur, en vue de l'accomplissement de ses missions visées à l'article XVI.6, est financé par :

(...)

2° une subvention à charge du budget général des dépenses".

16.02.2015 para a RAL³².

Importa assinalar que a modernização da Administração Pública já era uma prioridade do Governo federal belga após as eleições de 1999, tendo sido criada uma primeira plataforma eletrónica para a RALC, dado que se considerou que esta poderia servir o objetivo do melhor funcionamento do mercado de bens e serviços. Esta plataforma eletrónica designada por “BELMED” («Bel» de «belga» e «Med» de «mediação») foi desenvolvida pelo *Serviço Público*

³² http://economie.fgov.be/fr/binaries/Liste_des_entites_qualifiees_tcm326-267738.pdf

1. Le Service de Médiation pour le Consommateur (competência supletiva)
Sítio: <http://mediationconsommateur.be>
E-mail: contact@mediationconsommateur.be
2. Le Service de Médiation pour les télécommunications
Sítio: <http://www.ombudsmantelecom.be>
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
3. L'Ombudsman en conflits financiers (Ombudsfin)
Sítio: www.ombudsfin.be
E-mail: Ombudsman@Ombudsfin.be
4. L'Ombudsman pour le notariat
Sítio: www.ombudsnotaire.be
E-mail: info@ombudsnot.be
5. L'Ombudsman des Assurances
Sítio: <http://www.ombudsman.as>
E-mail: info@ombudsman.as
6. Commission de Conciliation Construction A.S.B.L
Sítio: <http://www.constructionconciliation.be>
E-mail: info@constructionconciliation.be
7. Service de médiation de l'énergie
Sítio: <http://www.ombudsmanenergie.be>
E-mail: plainte@mediateurenergie.be
8. Commission de Litiges Voyages - conciliação
Sítio: http://www.clv-gr.be/index_fr.html
E-mail: conciliation.clv@skynet.be
9. Commission de Litiges Voyages – arbitragem
Sítio: http://www.clv-gr.be/index_fr.html
E-mail: clv.gr@skynet.be
10. Commission Conciliation Automoto
Sítio: <http://www.conciliationautomoto.be>
E-mail: info@conciliationautomoto.be
11. Service de médiation pour le secteur postal
Sítio: <http://www.omps.be>
E-mail: info@smspo.be
12. Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats (Ordre des barreaux néerlandophones)
Site: <http://oca.ligeca.be/>
E-mail: oca@ligeca.be

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/reglement_extrajudiciaire_des_litiges_de_consommation/#.VizGo5rhDIV

Federal da Economia, PME, Classes Médias e Energia com o objetivo da resolução extrajudicial de litígios de consumo e da resolução alternativa de litígios *online* através de um mediador independente. Ela foi em grande parte a solução inspiradora da plataforma de resolução alternativa de litígios *online* europeia, consagrada no Regulamento (UE) n.º 524/2013. A plataforma BELMED destina-se a litígios B2C e B2B, é gratuita para o utilizador (à exceção de uma comissão que o mediador possa cobrar pelos seus serviços, que são contratualizados com a plataforma) e a empresa deverá estar registada na *Banque-Carrefour des Entreprises*³³. O endereço eletrónico da BELMED é www.belmed.fgov.be.

A legislação que se aplica na Bélgica à RAL é a seguinte:

O Código de Direito Económico constitui a legislação genérica de enquadramento da RALC na Bélgica. A Lei [C – 2014/11245] de 4 de abril de 2014, publicada a 12.05.2014, insere no Código do Direito Económico um capítulo 11 sobre as definições e um Livro XVI “Resolução extrajudicial de litígios de consumo”. Disponível em:

http://economie.fgov.be/fr/modules/regulation/loi/20130228_code_droit_economique_-_livre_xvi.jsp

A esta legislação acresce o Decreto Real, de 16 de fevereiro de 2015, que especifica os requisitos para o reconhecimento de entidades qualificadas referidas no Livro XVI do Código Económico. Disponível em: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2015021606&table_name=loi

A mediação está prevista na Lei de 21 de fevereiro de 2005, que altera o Código que rege a organização e o funcionamento dos tribunais (art.ºs 1724 a 1737). Disponível em: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1967101035&table_name=loi ; a arbitragem encontra-se prevista no mesmo diploma (art.ºs 1676 a 1723). Disponível em http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1967101006&table_name=loi ; e a conciliação consta dos art.ºs 731 a 734 do mesmo Código.

³³ O *Banque-Carrefour des Entreprises* é um banco de dados criado pelo Serviço Público Federal da Economia, PME, Classes médias e Energia contendo os dados de identificação das empresas. Visa pôr em prática o princípio “only once” (recolha única dos dados), com o objetivo de simplificar os procedimentos administrativos das empresas e melhorar a eficácia dos serviços públicos.

Na Bélgica, está ainda em vigor outra legislação para a RAL em setores económicos específicos³⁴.

Algumas associações profissionais privadas, em colaboração com organizações de proteção do consumidor, têm em funcionamento entidades RALC que operam em conciliação (*Comissões de Conciliação* do setor da construção e setor automóvel). Caso se trate de procedimentos de arbitragem, têm esta função as *Comissões de Litígios* (setor do mobiliário, viagens, têxteis)³⁵.

No primeiro relatório anual do *Service de Médiation pour le Consommateur*, publicado em 9 de junho de 2016, é referido que foram rececionadas 2174 reclamações elegíveis para tratamento nesse Serviço. A maior parte das reclamações decorre de problemas com garantias de produto³⁶.

O ponto de contacto ODR na Bélgica é assegurado pela OIPC – *Organisation Indépendante pour la Protection du Consommateur a.i.s.b.l.*, em conjunto com o CEC Bélgica. É financiado a

³⁴ • *Ombudsman* para os serviços financeiros

- *Ombudsman* para os seguros
- *Ombudsman* para os notários
- Gabinete do *Ombudsman* para os serviços postais

[Law of 21 March 1991 on the reform of certain economic public companies](#)

- *Ombudsman* para o setor ferroviário (NMBS Group)

[Law of 21 March 1991 on the reform of certain economic public companies](#)

- *Ombudsman* para os serviços de telecomunicações

[Law of 21 March 1991 on the reform of certain economic public companies](#)

- *Ombudsman* para o setor energético

[Royal Decree of 28 January 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie](#)

- *Ombudsman* para todos os outros setores

³⁵ Serviço Público Federal da Economia, PME, Classes Médias e Energia

http://economie.fgov.be/fr/litiges/litiges_consommation/Belmed/quoi/possibilites_reglement_alternatif/#.WbQnhMiGM2y

³⁶ Primeiro relatório anual do *Service de Médiation pour le Consommateur* 2015, publicado em 9 de junho de 2016, p. 4. Disponível em:

http://www.mediationconsommateur.be/sites/default/files/content/download/files/rapport_annuel_smc_2015.pdf

100% pelo Serviço Público Federal da Economia e trabalha em estreita colaboração com o *Service de Médiation pour le Consommateur*³⁷.

O relatório do Ponto de Contacto ODR da Bélgica relativo a 2016 refere que, dos 24 000 litígios de consumidores europeus inseridos na plataforma ODR, 560 são de consumidores belgas³⁸. Houve também 300 reclamações de consumidores estrangeiros contra empresas belgas. Em termos de confiança demonstrada pelos consumidores nos meios de resolução alternativa de litígios, a Bélgica em 2016 situava-se numa posição de desempenho médio/baixo (33 % têm confiança)³⁹.

3.2. Reino Unido

O Reino Unido tem um sistema de RAL misto a operar no país desde a década de 1960, que integra diferentes tipos de mecanismos⁴⁰. Considera-se que possui um dos sistemas mais desenvolvidos de RALC no contexto europeu⁴¹. Será que este facto contribui também para uma maior sensibilização das empresas e dos consumidores para a RALC? Por um lado, nalguns setores regulados em que há maior probabilidade de litígios, a RALC é obrigatória e é assegurada, ou por um serviço público de *Ombudsman*⁴² (por exemplo, o *Ombudsman* dos serviços financeiros), ou por vários mecanismos privados de RAL (por exemplo, telecomunicações ou energia). As decisões proferidas pelo *Ombudsman* dos Serviços

³⁷ Rapport annuel du CEC Belgique, CEC Belgique 2016, p. 28.

³⁸ Relatório do Ponto de Contacto ODR da Bélgica relativamente a 2016, p. 7. Disponível em: <http://www.cecbelgique.be/a-propos-de-nous/point-de-contact-odr/rapports-annuels-odr>

³⁹ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017, p. 32, fig. 12.

⁴⁰ Hodges, Christopher et.al. (2012) – *Consumer ADR in Europe*. Hart Publishing, p. 261; Consultation: Alternative Dispute Resolution for Consumers - Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation, Department for Business, Innovation and Skills (Consumer and Competition Policy), março 2014, sumário executivo, p. 6.

⁴¹ Hodges, Christopher et.al. (2012) – *Consumer ADR in Europe*. Hart Publishing, p. 253.

⁴² O *Ombudsman* é um intermediário independente e imparcial que trata de reclamações dos consumidores. Os esquemas de *Ombudsman* têm variações, mas normalmente combinam componentes de mediação, conciliação e arbitragem (in *Mapping UK Consumer Redress – A summary guide to dispute resolution systems*, Office of Fair Trading, maio 2010). Uma das mais-valias dos esquemas de *Ombudsman* é o de reportarem às autoridades (reguladores setoriais de mercado) do Reino Unido os problemas mais comuns e, assim, agirem em conjunto para reparar situações anómalas no mercado. Também existem sistemas privados de *Ombudsman*.

Financeiros, o *Ombudsman* das pensões ou o *Ombudsman* dos Serviços Jurídicos são vinculativas para todos os operadores nesses setores.

Os mecanismos privados proliferaram sobretudo a partir da década de 1990, pois não podemos esquecer a grande tradição que existe no país de uma forte cultura de autorregulação⁴³. As estruturas privadas são supervisionadas pelas autoridades públicas e possuem um elevado grau de transparência, tanto no desempenho do *Ombudsman*, como na regulação dos setores⁴⁴. A diferença entre mecanismos públicos e privados é a de que, no caso dos mecanismos privados, as empresas têm a liberdade de escolha do mecanismo RAL a que se querem associar.

Por outro lado, noutros setores existem esquemas de RAL voluntários, a que as empresas se associam se assim o entenderem – normalmente são esquemas integrados em associações de empresas. Da pesquisa feita, verifica-se que é uma prática comum a vários outros países, detentores de sistemas avançados de iniciativa privada. Podem inclusivamente co-existir mais do que um esquema dentro de um único setor. No Reino Unido, inscreve-se neste caso o setor da instalação de vidros e caixilharias: para este, co-existem o *Glazing Ombudsman*, *Double Glazing* e o esquema *Conservatory Ombudsman* ou a Federação *Glazing and Glass Federation*⁴⁵.

No Reino Unido existem, por último, diversos mecanismos de pequena dimensão que oferecem serviços de mediação, normalmente ao nível local. Contudo, os serviços prestados por estas entidades centram-se na sua maioria em litígios comerciais ou familiares⁴⁶.

⁴³ Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe. Hart Publishing, p. 253 e p. 263.

⁴⁴ Idem, p. 253.

⁴⁵ Consulta pública Alternative Dispute Resolution for Consumers, Implementing the ADR Directive and the ODR Regulation, Department for Business, Innovation & Skills, Reino Unido, março 2014, p.16.

⁴⁶ Idem, p.15.

A resolução alternativa de litígios de consumo no Reino Unido oferece três tipos de ajuda: (1) conciliação ou mediação; (2) adjudicação; (3) arbitragem⁴⁷.

A conciliação procura chegar a um acordo/resultado em que ambas as partes se sintam satisfeitas, ao passo que a mediação foca mais o problema e o melhor caminho para o resolver e é conduzida por terceiro na procura de uma solução. Porém, o mediador pode muitas vezes ser contratado pela empresa reclamada.

De acordo com o *Citizens Advice*, um adjudicador irá estudar as provas que as partes endereçaram e chegar a uma decisão. Trata-se de um profissional acreditado junto do *Chartered Institute of Arbitrators*.

Relativamente à arbitragem, corresponde a um processo que utiliza um árbitro independente (também acreditado junto do *Chartered Institute of Arbitrators*), que tomará uma decisão acerca da reclamação com base nas provas escritas submetidas no processo. A decisão do árbitro é juridicamente vinculativa e sem recurso judicial. Este processo pode ter um custo (que será sempre de valor inferior ao de um processo judicial).

A diferença entre a adjudicação e a arbitragem é a de que, na primeira, pode submeter-se recurso da decisão ao tribunal se não se concordar com o resultado; na arbitragem isso não acontece⁴⁸.

A RALC no Reino Unido está organizada sectorialmente, existindo, contudo, lacunas em alguns setores. Alguns destes esquemas de RALC têm grande visibilidade, ao passo que outros nem tanto. O desenvolvimento da RALC assente em *Ombudsmen* tem propiciado um sistema que coloca estes como contribuintes para a própria regulação do mercado, uma vez que

⁴⁷ Serviço Citizens Advice, *Using alternative dispute resolution (ADR)*, acessível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/alternative-dispute-resolution/settling-out-of-court/using-alternative-dispute-resolution-adr/>

⁴⁸ Serviço “Citizens Advice”, *Differences between adjudication and arbitration*, capítulo “Arbitration”, disponível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/alternative-dispute-resolution/settling-out-of-court/using-alternative-dispute-resolution-adr/>

identificam problemas e operam em paralelo com os reguladores setoriais de mercado para sanar tais problemas.

Os reguladores de mercado (públicos) supervisionam os mecanismos RAL (públicos e privados), utilizando as decisões desses mecanismos como barómetro e meio de controlo de supervisão sobre os mercados e sobre empresas específicas. Os dados recolhidos por via das decisões dos mecanismos RAL, em conjunto com os dados das reclamações que por vezes são recolhidos, constituem ferramentas importantes sobre o funcionamento dos mercados/setores e são utilizados como forma de exercer pressão no funcionamento destes. Ora, este esquema tem provado ser de grande utilidade. As deficiências de funcionamento dos mercados são identificadas e em conjunto trabalha-se na sua resolução. Denota-se a aposta da apropriação (*ownership*) dos problemas em responsabilidade partilhada. Num paralelismo, seria este modelo possível em sociedades como a portuguesa? Até que ponto as autoridades portuguesas e as entidades RALC poderiam atuar em conjunto como barómetro, que são, da realidade de funcionamento do mercado?

No Reino Unido, o serviço de *Ombudsman* é gratuito apenas para consumidores, constituindo desta forma também um esquema de sucesso que dá resposta ao problema do financiamento do sistema (as próprias empresas pagam). Abrange os seguintes setores: serviços financeiros, serviços de retalho (incluindo comerciantes *online*), energia, serviços de comunicação telefónica (incluindo operadores), mudanças. De acordo com o *Citizens Advice*, o consumidor só pode recorrer ao *Ombudsman* se tiver primeiro tentado o serviço interno de resolução de conflitos do próprio comerciante.

Em 2010 foi publicado um estudo sobre a RALC no Reino Unido, que identificou 95 esquemas de RALC nacionais distribuídos por 35 setores⁴⁹. Identificou também algumas lacunas em

⁴⁹ Estudo *Mapping UK consumer redress. A summary guide to dispute resolution systems*, Office of Fair Trading, Londres, maio de 2010, p. 2. Disponível em: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_of/general_policy/OFT1267.pdf

diferentes setores de retalho⁵⁰. Alguns destes setores são o transporte aéreo de passageiros, água, construção, parques de estacionamento e reparação de veículos⁵¹. O problema nestes setores não é a inexistência de mecanismos RALC, mas o facto de poucas empresas aderirem a uma associação relevante do setor – o que significa, assim, que nesses setores a RALC não é prática comum.

No Reino Unido, apresentam-se sobretudo diferentes caminhos para encontrar uma solução para a reparação dos danos, os quais podem ser escolhidos à medida (enquanto outros podem ser a única opção para tal): processo *in-house*, esquema RALC ou via judicial (que por vezes pode ser a única via).

A distinção pode ser feita de acordo com (1) o facto de uma parte terceira (neutra) propor ou tomar uma decisão (*Ombudsmen*, adjudicadores, árbitros) ou com (2) o facto de uma parte terceira (neutra) juntar as partes e assisti-las no caminho para elas alcançarem um acordo por consenso (conciliação ou mediação). Tendo em conta o vasto leque de opções de escolha, será que a perceção dos consumidores do Reino Unido acompanha em grau de confiança? Os mais recentes dados levam a crer que sim⁵².

Em 2014, o *Department for Business, Innovation & Skills* identificou um número menor de mecanismos RALC⁵³: cerca de 70 mecanismos RALC em 22 setores diferentes. No futuro, acredita-se que esta tendência continue e o número destes mecanismos diminua.

Em sumário, a tipologia dos mecanismos de RAL de consumo, no Reino Unido, divide-se em:

⁵⁰ Confirmadas em 2011 pelo Department for Business, Innovation & Skills na consulta (publicada em 2012) Call for Evidence durante o processo de transposição da Diretiva 2013/11/UE.

⁵¹ Government response to call for evidence on EU proposals on Alternative Dispute Resolution, maio 2012, p. 13. Disponível em: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/190192/12-674-government-response-eu-proposals-alternative-dispute-resolution_1_.pdf

⁵² Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017, p. 32, fig. 12.

⁵³ Consulta pública *Alternative Dispute Resolution for Consumers, Implementing the ADR Directive and the ODR Regulation*, Department for Business, Innovation & Skills, Reino Unido, março 2014, p. 33; *Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, março 2014, p.10, 23.

1. Sistemas públicos de *Ombudsman*, cujas decisões são vinculativas por lei para todos os operadores de determinado setor, ainda que não o sejam para os consumidores;
2. Sistemas privados de *Ombudsman*, que são vinculativos para o operador em causa. São sistemas que surgem na sequência da aplicação de legislação (muitas vezes europeia) que requer o estabelecimento de um mecanismo RALC;
3. Sistemas de RALC a operar no seio de associações de empresas setoriais, derivados em grande parte da aplicação de Códigos de Conduta. Este modelo inclui normalmente uma fase de mediação que é conduzida pela associação de empresas ou por uma entidade externa que lhe é próxima. Uma segunda fase passa pela emissão de recomendações de entidades RALC ou comités independentes dessa associação – normalmente estas recomendações são aceites como vinculativas pelos membros da associação empresarial.

Assim, em todos os tipos de mecanismos RALC percebe-se que existe uma fase de mediação e, se necessário, uma fase com um árbitro (terceira parte) independente, que profere uma recomendação que é vinculativa ou voluntariamente aceite pelos operadores económicos, mas não é vinculativa para o consumidor, a não ser que o resultado seja aceite.

No Reino Unido, a RALC desenvolveu-se de forma espontânea até recentemente, quando foi sujeita de forma crescente a imposições de regulação. Em 1999 o Governo editou um Livro Branco⁵⁴ sobre a política do consumidor⁵⁵, que introduziu reformas importantes no país que ampliaram a assistência dos consumidores. Em primeiro lugar, criou um ponto de contacto único para o consumidor – o serviço “Consumer Direct”. Tratava-se de um *call centre* nacional, financiado por dinheiro público, que prestava informação aos consumidores em todo o território (no seguimento de uma revisão da legislação, o Governo britânico decidiu descontinuar este serviço em março de 2012).

⁵⁴ Os *Livros Brancos* contêm propostas de ação em domínios específicos.

⁵⁵ Livro Branco: Modern markets: confident consumers, Department of Trade and Industry, 1999. Disponível em: <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20050302080001/http://www3.dti.gov.uk/consumer/whitepaper/orcons.htm> ; House of Commons, Trade and Industry Committee, *The Work of the Office of Fair Trading*, 12th report, publicado em 24.10.2007, p. 77.

Em segundo lugar, procedeu à fusão de 7 instituições de apoio aos consumidores numa única – o “Consumer Focus”, que veio dar voz ao consumidor num mercado regulado e competitivo.

Em terceiro lugar, foi dado destaque à educação ao consumidor⁵⁶.

Outras reorganizações do mercado incluíram o *Financial Ombudsman Service*, que aglutinou (no ano 2000) uma série de mecanismos RAL no setor dos serviços financeiros. Outros mecanismos seguiram um caminho idêntico (por exemplo, *Pension Ombudsman*, *Legal Ombudsman*, *Energy Ombudsman*), seguindo normas decretadas em códigos de conduta emanados pelo *Office of Fair Trading (OFT)*. No final de 2010, o Governo decidiu simplificar a estrutura responsável no país pela proteção do consumidor e o *enforcement*, passando as responsabilidades do OFT para o *Trading Standards Service* e o Serviço *Consumer Direct* (linha telefónica de atendimento ao consumidor) para o serviço *Citizens Advice*.

No Reino Unido, o processo de transposição da Diretiva 2013/11/UE desencadeou-se com uma vasta consulta pública largamente divulgada em 2014⁵⁷, que abordou também as implicações das entidades se tornarem “entidades RAL *aprovadas*”. A transposição processou-se por via de dois textos legislativos: Regulamentos 542/2015 e 1392/2015.

O texto legislativo adotado em março de 2015 – *The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (Regulamento 542/2015)*⁵⁸ – procede à transposição da legislação europeia em duas fases: as partes 1 a 3 entraram em vigor em 07.04.2015 e as partes 4 e 5 entraram em vigor em 09.07.2015, data-limite para a transposição da Diretiva.

O **Regulamento 542/2015** transpõe a maioria das disposições da Diretiva:

⁵⁶ Hodges, Christopher et.al. (2012) – *Consumer ADR in Europe*. Hart Publishing, p. 263.

⁵⁷ Consultation outcome on Alternative dispute resolution for consumers, Department for Business, Innovation & Skills, publicada em 11 de março de 2014. Consulta em: <https://www.gov.uk/government/consultations/alternative-dispute-resolution-for-consumers>

⁵⁸ Regulamento 542/2015. Disponível em: <http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/contents/made>

- a) designa as “autoridades competentes” que serão responsáveis pela verificação e acompanhamento de determinadas entidades ("entidades de RAL") que prestam serviços de resolução alternativa de litígios, em conformidade com os critérios previstos na Diretiva 2013/11/UE;
- b) estabelece obrigações para os operadores económicos de fornecer certas informações aos consumidores sobre como aceder à RALC.

Outras disposições:

- a) define obrigações em curso para os prestadores RALC certificados;
- b) rege as circunstâncias em que um acordo feito pelo consumidor para usar a RALC não se torna vinculativo para o mesmo, bem como as circunstâncias em que uma solução apresentada por uma entidade RALC certificada para ser vinculativa não vincula uma parte;
- c) decreta que a *Financial Conduct Authority* pode cobrar comissões pela sua atuação como autoridade competente.

O Governo considerou que, dado o enquadramento do sistema RALC já existente no Reino Unido, os reguladores dos vários setores deveriam ser nomeados como “autoridades competentes”. Esta visão teve algum eco noutros ordenamentos jurídicos europeus. Em Portugal, por exemplo, em 2013, foi aprovada a Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo⁵⁹, que incumbe às entidades reguladoras a adequada promoção da defesa dos serviços de interesse geral e da proteção dos direitos e interesses dos consumidores nas áreas de atividade económica sobre a qual incide a respetiva atuação.

Porém, o sistema britânico é muito mais desenvolvido. Recorde-se que, no Reino Unido, os reguladores dos vários setores são responsáveis por acompanhar o funcionamento das entidades de RALC estabelecidas no território. Assim, os reguladores dos seguintes setores

⁵⁹ Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 02 de maio.

são responsáveis por definir as “autoridades competentes” para setores regulamentados⁶⁰.

Nos casos em que uma transação comercial recaia fora do âmbito destas autoridades competentes, e nomeadamente no que respeita aos serviços do *Pensions Ombudsman*, o Governo designou o *Secretary of State*⁶¹ como autoridade competente, tendo este delegado estas funções no *Chartered Trading Standards Institute* (CTSI - <http://www.tradingstandards.uk/home.cfm>)⁶², que atua, assim, como a autoridade competente "genérica" para cobrir supletivamente os prestadores de RALC nos setores não-regulados ou residuais⁶³. O CTSI atua também como o “ponto de contacto único” para a Comissão. Este Instituto é uma associação profissional estabelecida em 1881, que zela pela aplicação da legislação em áreas como pesos e medidas, comércio justo, segurança de produtos, propriedade intelectual, vendas a menores, alimentação, agricultura, saúde e bem-estar animal, segurança de recintos de jogos, licenciamento de petróleo, fogo de artifício e explosivos, aconselhamento e apoio às empresas, assistência e educação do consumidor, crédito ilegal de dinheiro.

⁶⁰ - Serviços postais (*Ofcom - Independent regulator and competition authority for the UK communications industries* - <http://consumers.ofcom.org.uk/complain/postal-services/>)

– Telecomunicações (*Ofcom - Independent regulator and competition authority for the UK communications industries* - <http://consumers.ofcom.org.uk/complain/phone-and-broadband-complaints/>)

– Jogos a dinheiro (*The Gambling Commission* - <http://www.gamblingcommission.gov.uk/ADR-Blog/List-of-approved-ADR-entities.aspx>)

– Serviços financeiros (*Financial Conduct Authority* - <http://www.fca.org.uk/consumers/complaints-and-compensation/how-to-complain>)

– Agentes imobiliários (*National Trading Standards Estate Agency Team* - <http://www.nationaltradingstandards.uk/work-areas/estate-agency-team/>)

– Serviços jurídicos (*Legal Services Board* - <http://www.legalservicesboard.org.uk/index.htm>)

– Energia (*Ofgem* - <https://www.ofgem.gov.uk/information-consumers/domestic-consumers/making-enquiry-or-complaint>)

– Transporte aéreo (*Civil Aviation Authority* - <http://www.caa.co.uk/Passengers/Resolving-travel-problems/>)

⁶¹ No Reino Unido, em regra, a legislação refere “The Secretary of State” sem especificar de qual pasta. Neste caso, refere-se ao *Secretary of State for Business, Innovation & Skills*.

⁶² *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Pablo Cortès, Oxford University Press, 2016, p. 308.

⁶³ CTSI Requirements and Guidance on seeking approval as a Consumer ADR Body operating in non-regulated sectors, Chartered Trading Standards Institute, V 1.6 7 July 2015, p. 3. Disponível em: https://www.tradingstandards.uk/media/documents/local-authority-services/adr/adr_guidance_v1_4_12_6_2015_updated_12_june-10.pdf

O segundo texto legislativo de transposição da Diretiva RALC é o **Regulamento 1392/2015**⁶⁴, *The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment)*, que altera o primeiro nos requisitos quanto ao prazo a partir do qual as informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores se torna obrigatória (aplicação do artº 13º da Diretiva 2013/11/UE). Estes requisitos de informação passaram a vigorar a partir de 01.10.2015 (em vez de 09.07.2015) para facilitar a adaptação dos comerciantes às novas regras. Este instrumento transpõe também as restantes disposições da Diretiva RALC e a aplicação do Regulamento ODR, concentrando num único diploma as regras relativas à RALC. Especificamente no que toca ao Regulamento ODR, o Regulamento 1392/2015 estipula as obrigações que recaem sobre os comerciantes e entidades RALC, bem como as sanções em caso de infração às mesmas.

O Regulamento 1392/2015 também modifica outra legislação, como o *Enterprise Act 2002*⁶⁵.

O Governo propõe-se financiar os custos de arranque deste novo formato de RALC através de custos operacionais a serem cobertos por taxas cobradas aos prestadores de RALC certificados, de modo a que o processo se torne autofinanciado⁶⁶.

O diploma integra os conceitos consagrados pela Diretiva e prevê que, antes de completados cinco anos desde a entrada em vigor da lei, o *Secretary of State* proceda à revisão desta, elabore um relatório com as conclusões dessa revisão e o torne público. O referido relatório deve elencar os objetivos que se pretenderam atingir com a aprovação da lei e conter uma análise sobre o nível de cumprimento dos objetivos. Deve ainda avaliar a pertinência dos objetivos e a indicação de mecanismos que permitam atingi-los com menor regulação. Demonstra-se com esta atitude uma vez mais uma forma de governação que pretende ir ao encontro de uma Administração mais transparente. A legitimidade de quem governa é, hoje em dia, uma questão de participação dos cidadãos. A própria UE reconheceu esta premissa

⁶⁴ Regulamento 1392/2015. Disponível em:

http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/1392/pdfs/ukxi_20151392_en.pdf

⁶⁵ Idem.

⁶⁶ Dados sobre o financiamento disponíveis na nota: *Data on the costs of consumer ADR schemes*, nota extraída de Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe. Hart Publishing.

Disponível em:

https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/_data_on_the_costs_of_consumer_adr_schemes.pdf

tendo apresentado em 2001 a Comunicação da Comissão, de 25 de Julho de 2001, «Governança Europeia - Um Livro Branco» [COM(2001) 428 final - Jornal Oficial C 287 de 12.10.2001].

A transposição da Diretiva RALC no Reino Unido respeitou as disposições nela previstas, nomeadamente o período máximo de 90 dias para a conclusão dos trabalhos de resolução de litígios por uma entidade de RAL (salvo situações excecionais justificadas pela complexidade do procedimento), ou a gratuitidade dos procedimentos de resolução alternativa de litígios para os consumidores ou o pagamento de um valor, que não deve exceder uma taxa nominal sem determinar valores fixos.

Ao nível da informação a prestar aos consumidores, os operadores económicos ou prestadores do serviço têm o dever de indicar o nome e a página eletrónica da entidade RALC competente para a resolução de um eventual litígio na sua própria página de Internet e nas condições contratuais gerais do contrato de compra e venda (caso este exista).

Merece também referência que, na mesma data em que os requisitos de informação passaram a vigorar (01.10.2015), entrou em vigor o *Ato dos Direitos do Consumidor*⁶⁷, que define um quadro que consolida numa única peça legislativa os direitos dos consumidores em matéria de contratos de bens, serviços, reparação dos danos e legislação relativa às cláusulas abusivas. Esta legislação introduz duas novas áreas no panorama jurídico de proteção dos consumidores: a reparação dos danos numa transação digital (passa a proteger os consumidores do comércio eletrónico com o direito à reparação ou substituição) e a compensação por serviços que não foram prestados de acordo com o estabelecido nos termos do contrato de adjudicação⁶⁸. Além disso, esta legislação introduz meios mais simples para os consumidores e as pequenas e médias empresas poderem contestar comportamentos

⁶⁷ Ato dos Direitos do Consumidor. Disponível em:

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

⁶⁸ Consumer Rights Act 2015: What has changed?, Fieldfisher (European law firm), 17 de setembro de 2015, cap. Digital Content. Disponível em: <http://www.fieldfisher.com/publications/2015/09/consumer-rights-act-2015-what-has-changed#sthash.rcMqYzpA.dpbs>

anticoncorrenciais através do Tribunal de Recurso da Concorrência (*Competition Appeal Tribunal*).

Em conclusão, o Reino Unido possui um enquadramento bastante desenvolvido para a RALC, ainda que apareça disperso por variadas entidades. Os meios de RALC são relativamente conhecidos e utilizados por consumidores e empresas⁶⁹. O desafio futuro passa por refletir como articular o sistema nacional pré-existente com as novas regras europeias. No seu novo estatuto na União Europeia (pós-Brexit), resta ainda como incógnita saber como vai evoluir o sistema agora montado.

3.3. Suécia

Na Suécia é promovido o *empowerment* do consumidor na proteção dos seus direitos. O sítio eletrónico *Hallå konsument*, coordenado pela Agência Sueca do Consumidor (<http://www.konsumentverket.se/>), contém informação generalista sobre a política de proteção ao consumidor e direciona este para a resolução de eventuais litígios de consumo: <http://www.hallakonsument.se/>

Quando um consumidor não consegue dirimir bilateralmente um litígio de consumo com um comerciante, existem meios à sua disposição para o fazer.

A Agência Sueca do Consumidor é a autoridade governamental responsável pela política de defesa do consumidor. Ela é dirigida por um Diretor-Geral, que também assume a função de *Ombudsman do Consumidor*. Este supervisiona o mercado e defende os interesses dos consumidores contra as empresas representando-os em tribunal. O *Ombudsman* pode intervir nos casos de publicidade enganosa, cláusulas contratuais desleais, informação incorreta sobre preço e produtos perigosos. Na generalidade, a Agência Sueca do Consumidor tem

⁶⁹ Creutzfeldt, Naomi, Implementation of the consumer ADR directive, University of Westminster, January 2016, p. 11.

responsabilidade em distintas áreas (<http://www.konsumentverket.se/Other-languages/English-Engelska/>)⁷⁰.

No país, existem também outros meios que disponibilizam informação e conselhos ao consumidor. Em primeiro lugar, os municípios, que prestam (obrigatoriamente) serviços de informação ao consumidor nas áreas das finanças pessoais (orçamento e endividamento); alguns municípios oferecem também informação genérica sobre os direitos dos consumidores, tentando que quaisquer conflitos sejam resolvidos diretamente entre as partes. Para além destes, os quatro principais setores de atividade disponibilizam os seus próprios Gabinetes de Aconselhamento ao Consumidor e fornecem igualmente aconselhamento e informação aos municípios. Os setores em causa são: (1) seguros, (2) banca e serviços financeiros, (3) eletricidade e (4) telecomunicações (na Suécia funciona ainda um *Conselho de Ética para Serviços Premium* <http://www.etiskaradet.se/sidor/om-oss-1.aspx>⁷¹).

Por fim, o Centro Europeu do Consumidor, que presta informação e auxílio para compras transfronteiriças – “Konsument Europa” (<http://www.konsumenteuropa.se/>).

A RALC surge como uma opção abrangente, desenvolvida e comumente utilizada na Suécia. Pode ser acionada junto de um meio RALC setorial, quando exista, ou supletivamente junto do *Gabinete Nacional de Litígios de Consumo* [*Allmänna reklamationsnämnden* (ARN)].

⁷⁰ - garantir que as empresas respeitam a legislação de proteção do consumidor;

- receber reclamações de consumidores;

- trabalhar no sentido de aplicar os acordos setoriais;

- garantir a segurança dos produtos e serviços;

- ajudar os consumidores a planear as suas finanças pessoais;

- prestar apoio aos conselheiros de consumo e aos conselheiros dos municípios que prestam informação sobre orçamento e prevenção do endividamento;

- fornecer aos consumidores jovens ferramentas e informações adequadas para se tornarem consumidores informados;

- fornecer aos consumidores orientação independente através do sítio web Hallå Konsument;

- fornecer aos consumidores orientação independente na compra de bens e serviços a partir de outros Estados-Membros da UE;

- supervisionar a evolução do mercado e identificar problemas dos consumidores em diferentes mercados.

⁷¹ O *Conselho de Ética para Serviços Premium* surgiu em resposta aos problemas associados à introdução, no início dos anos 1990, dos serviços de comunicação de valor acrescentado. Esta entidade foi criada em 1992 tendo na sua génese a Autoridade Nacional de Telecomunicações e a organização de comércio designada por *Swedish Telecommunications Information Society*. O nome, que foi mudando ao longo dos anos, estabilizou em 2003 na atual designação para acolher a extensão do seu âmbito de aplicação aos serviços de comunicação móvel.

O ARN é por excelência a autoridade pública responsável pela RALC que receciona pedidos de partes localizadas em território sueco ou da UE. Trata-se de uma autoridade pública reconhecida no país e que tem por missão dirimir conflitos B2C. O ARN atua quando os meios setoriais de RAL não encontram uma solução, pois tem poderes supletivos e pode ocupar-se de qualquer tipo de litígio de consumo. O ARN divide-se em 13 departamentos setoriais⁷².

O processo de RALC na Suécia inicia-se por uma tentativa de resolução do conflito junto do operador antes de se acionar formalmente o sistema. As grandes empresas por regra têm um serviço de *Ombudsman in-house*. A resolução do conflito traduz-se numa “recomendação” e, por isso, não é juridicamente vinculativa. Porém, e apesar da recomendação final do ARN não ser vinculativa, quando atua, a maioria dos comerciantes respeita-a. Esta é a abordagem, por regra, nos países nórdicos⁷³, que seguem uma cultura de *name and shame*⁷⁴. As decisões do ARN são publicadas e difundidas numa revista com os nomes das empresas que não respeitam essas decisões. Este procedimento é um incentivo para as empresas cumprirem, mas que infelizmente não é prática noutros países como Portugal, onde esta cultura de *name and shame* não seria bem aceite.

O serviço da RALC é prestado gratuitamente e deve ser interposto pelo consumidor no prazo de 6 meses após a primeira rejeição da reclamação por parte do comerciante. O valor do litígio

⁷² <http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>

1. Departamento Geral (abrange bens e serviços de forma supletiva);
2. Banca;
3. Habitação (bens e serviços relacionados com o lar e eletricidade);
4. Náutica;
5. Eletrónica;
6. Setor imobiliário;
7. Mobiliário;
8. Seguros;
9. Veículos a motor;
10. Viagens;
11. Calçado;
12. Têxteis;
13. Serviços de limpeza (limpeza a seco).

⁷³ Christopher Hodges and Naomi Creutzfeldt, Implementing the EU Consumer ADR Directive, The Foundation for Law, Justice and Society, 2013, p. 7; Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe, Hart Publishing, p. 243, 252.

⁷⁴ Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe, Hart Publishing, p. 229.

não deve ser inferior a SEK 2 000 (equivalente a 200€)⁷⁵ - valor claramente acima das pretensões de muitos dos consumidores que têm problemas que envolvem quantias menores. O sítio Internet do ARN especifica, contudo, que esta autoridade aceita casos em que o litígio se situa entre SEK 500 e 2000⁷⁶. O procedimento é efetuado por escrito e a entidade não exige a comparência das partes e/ou dos seus representantes⁷⁷.

Por outro lado, na Suécia funcionam também sistemas privados de resolução de litígios de consumo financiados pelo setor privado, que abrangem os já citados *Ombudsmen in-house* e outras estruturas que se organizam em associações de empresas ou transversalmente por setor industrial⁷⁸. Estas estruturas agem sobretudo como filtro importante de outras organizações e do próprio *Gabinete Nacional de Litígios de Consumo*.

Um destes sistemas existe no setor que mais reclamações de consumidores recebe: telecomunicações⁷⁹. A *Telecom Advisors*⁸⁰ foi criada em 2006 com o objetivo de prestar aconselhamento e conciliação, não apenas a consumidores, mas também a pequenas empresas com problemas semelhantes aos dos consumidores e que se encontravam à partida excluídos da esfera de atuação do ARN. Outros sistemas são:

- Gabinete Sueco da Banca e Finanças dirigido aos consumidores
- Gabinete Sueco de Seguros dirigido aos consumidores
- Gabinete Sueco de Mercados de Energia ao Consumidor

⁷⁵ https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-sweden-consumer-complaints_en

⁷⁶ <http://www.arn.se/om-arn/english-what-is-arn/>

⁷⁷ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.printFullADRAAsPdf>

⁷⁸ Centros de Aconselhamento, Bureaux, Ombudsmen, Comités (boards). Hodges, Christopher et.al. (2012) – Consumer ADR in Europe, Hart Publishing, p. 252.

⁷⁹ Consumer Markets Scoreboard – 2016 edition, pág. 74, quadro 6. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf

⁸⁰ A *Telecom Advisors* é uma entidade independente que presta informação e assistência aos consumidores em serviços de telefone, TV e Internet. Trata-se de uma entidade detida pela Associação Industrial de Telecomunicações e TI da Suécia, que é financiada pelos operadores de telefone, TV e Internet. <https://telekomradgivarna.se/om-oss/about-us/>

A lista completa de entidades de RALC, estabelecida em conformidade com o artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE, e publicada pela Comissão Europeia, refere sete entidades⁸¹.

Na obra “Consumer ADR in Europe”, os autores fazem menção a entidades privadas de RALC na Suécia (pág. 231), nomeadamente nos setores dos serviços financeiros, seguros (com esquemas estabelecidos de forma voluntária pelo setor, de RALC para pessoas, responsabilidade física, proteção jurídica, custos jurídicos, procedimento de recurso), acidentes de viação, seguros de pacientes e telecomunicações.

Em relação à aplicação da legislação europeia sobre a RALC, a Lei (2015: 671), publicada em 24 de novembro de 2015, procedeu à transposição da Diretiva 2013/11/UE. O Regulamento (2015: 739), de 19 de novembro de 2015, procede à aplicação do Regulamento (UE) n.º 524/2013, de 21 de maio de 2013⁸². Esta legislação entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2016.

⁸¹ <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.printFullADRAAsPdf>

- Allmänna reklamationsnämnden / Gabinete Nacional de Litígios de Consumo;
- Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd (FRN) / Gabinete de reclamações do mercado imobiliário (FRN);
- Nämnden för Rättsskyddsfrågor / Comité das questões relativas ao seguro de proteção jurídica;
- Personförsäkringsnämnden / Comité do seguro de pessoas;
- Sveriges advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd / Comissão de Resolução de Litígios de Consumo da Ordem dos Advogados da Suécia;
- Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd / Instância de recurso da associação sueca de agentes funerários;
- Trafikskadenämnden / Comissão para danos corporais decorrentes de acidentes de viação.

⁸² Disponível em: <http://www.arn.se/globalassets/lag-om-alternativ-tvistlosning-i-konsumentforhallanden-sfs-2015-671.pdf> e http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2015739-med-instruktion-for_sfs-2015-739

Outros endereços úteis:

Memorandum Ordinance (2015: 739) and Law (2015: 671):

[Link to the civilian committee's report 2015/16: CU4](#)

[Link to Bill Alternative dispute resolution in consumer conditions 2014/15: 128](#)

[SOU 2014: 47 Improved dispute resolution in consumer affairs - new EU legislation and a review of the Swedish system](#)

<http://www.arn.se/om-arn/sa-styrs-vi/>

De acordo com o Regulamento (2015: 739), secção 1, o *Gabinete Nacional de Litígios de Consumo* (*Allmänna reklamationsnämnden*) ficou designado como autoridade competente para desempenhar as funções referidas nos artigos 19.º e 20.º da Diretiva RALC. O Centro Europeu do Consumidor (“Konsument Europa”) é o ponto de contacto nacional de resolução de litígios em linha, para efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 7º do Regulamento (UE) n.º 524/2013.

Assim, a RALC na Suécia é conhecida, parece bem organizada e com uma elevada taxa de sucesso, decorrente em grande parte da resolução de litígios que tem lugar nas fases iniciais do processo diretamente entre consumidor e empresa. De acordo com o mais recente Painel de Avaliação das Condições dos Consumidores, 61.5 % das empresas conhecem a legislação de proteção do consumidor sendo, a par com a Alemanha e Bélgica, um dos países onde esse conhecimento é mais elevado⁸³. Também é a Suécia que lidera (no contexto da UE) o ranking relativo ao indicador composto da RALC, com uma impressionante taxa de 78.6 (numa escala de 0 a 100)⁸⁴. Este indicador mede a propensão dos consumidores para reclamarem e a sua satisfação relativamente ao tratamento da reclamação. Tanto as empresas como os consumidores estão atentos à RALC e encontram-se dispostos a usá-la (ora, esta correlação nem sempre existe)⁸⁵.

O facto de haver um único ponto de entrada de reclamações (ARN) na Suécia é uma vantagem, bem como o financiamento da RALC ser assegurado na íntegra pelo orçamento do Estado. A abordagem de *name and shame* traduz um incentivo para o cumprimento da legislação por parte das empresas, jogando a favor dos consumidores. Este país detém a mais elevada taxa de adesão à RALC por parte das empresas⁸⁶. O modelo nórdico da RALC assenta num exemplo de cultura de acessibilidade, transparência, flexibilidade, celeridade e qualidade do processo decisório das entidades de RAL, que se enquadra exatamente no espírito da Diretiva

⁸³ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017, p.23. Disponível em: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250

⁸⁴ Idem, p. 54-55.

⁸⁵ Idem, p. 67.

⁸⁶ Idem, p. 144.

2013/11/UE. Será que este modelo de sistema poderia ter sucesso noutros ordenamentos nacionais?

3.4. Portugal

3.4.1. O panorama antes da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Em Portugal, em 1986 foi legalmente reconhecida a possibilidade de se dirimirem litígios através da arbitragem voluntária institucionalizada e desde então têm sido criados *Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo* para solucionar os litígios na área do consumo que, até recentemente, atuaram de forma gratuita para estimular a RALC nos consumidores⁸⁷.

No quadro da UE, Portugal dispõe de uma experiência considerável na resolução extrajudicial de conflitos de consumo (voluntária), tendo dado os primeiros passos neste domínio há mais de 25 anos com a criação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ⁸⁸.

A referência da RAL em Portugal iniciou-se com o *regime da arbitragem voluntária*, que foi estabelecido pela Lei n.º 31/86, de 29 de agosto⁸⁹, e previa que as entidades que pretendiam promover a realização de arbitragens voluntárias com carácter institucionalizado precisariam de requerer ao Ministro da Justiça a criação dos respetivos Centros de Arbitragem ⁹⁰, comprometendo-se a respeitar os princípios definidos pelo Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro⁹¹. A criação de centros de arbitragem institucionalizada através do Decreto-Lei n.º

⁸⁷ Hoje em dia alguns Centros cobram taxas relativamente à mediação e arbitragem. Ver Ferreira, João Pedro Pinto – A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015, p. 13. Disponível em: https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf

⁸⁸ Em 1989, tendo sido autorizado em 1990.

⁸⁹ Alterada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

⁹⁰ O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (CACCVa/TRIAVE) e o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) foram autorizados em 1993, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDc), o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Cávado (CIAB) foram autorizados em 1995, o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS atualmente, no início CIMASA) e o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve (CIMAAL) em 2000, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACCRAM) em 2005 e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) em 2009.

⁹¹ Sendo os pedidos instruídos pelo GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, serviço do Ministério da Justiça, que os avalia para despacho de autorização do Ministro da Justiça, atendendo aos

425/86, de 27 de dezembro, possibilitou, assim, a institucionalização de uma nova forma de administração da justiça no ordenamento jurídico português.

A atividade dos Centros de Arbitragem é delimitada em função:

- a) da sua competência territorial;
- b) da matéria (tipo de litígios que podem resolver: por exemplo, quaisquer conflitos de consumo ou conflitos circunscritos a determinado setor de atividade); e, em regra,
- c) do valor dos litígios.

A partir de 2011, a intensidade de nova legislação aumentou, regulamentando os procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos em Portugal. Tal foi o caso da:

- Lei n.º 6/2011, de 10 de março, Lei da Arbitragem Necessária para os Serviços Públicos Essenciais;
- Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, Lei da Arbitragem Voluntária, que revogou a legislação de 1986;
- Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, Lei da Mediação, relativa à mediação civil e comercial, mediadores e mediação pública aplicada aos conflitos de consumo;
- Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio;
- Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, Lei que transpôs a Diretiva RAL.

Este movimento acompanhou o interesse no desenvolvimento da RALC demonstrado por outros Estados-Membros da UE e pela própria Comissão Europeia. Será que, não havendo este interesse da parte da UE, Portugal se teria interessado por desenvolver os meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo? E porque tardou tanto em organizar o seu próprio

requisitos de representatividade e de idoneidade daquela entidade, e sendo divulgadas as entidades autorizadas para tal por portaria - Portaria n.º 81/2001, de 8 de fevereiro.

modelo que se apresentava tão disperso?

Antes da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, existiam em Portugal 10 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em funcionamento: 8 centros de competência genérica (mas apenas 1 com âmbito territorial nacional) e 2 de competência específica no setor dos seguros e setor automóvel⁹².

Existiam também 4 outras entidades que efetuavam resolução extrajudicial de litígios de consumo nos termos do Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, e se encontravam notificadas à Comissão Europeia (Serviço de Defesa do Consumidor da Região Autónoma da Madeira; Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos; Comissão do Mercado de Valores Mobiliários; Instituto Português de Venda Direta).

Até 2015, as várias entidades pautavam-se por um funcionamento independente e não havia verdadeiramente procedimentos comuns de RALC nem funcionamento harmonizado. Porque as autoridades públicas em Portugal nunca intervieram anteriormente na harmonização do sistema apesar destes centros terem partido de iniciativa conjunta de entidades públicas e privadas? Ou seria entendida como a tal “justiça menor” de que alguns autores falavam⁹³? Tendo sido Portugal pioneiro na desjudicialização da justiça, até pela dificuldade dos procedimentos judiciais no país, não se entende porque demorou tanto a organização destes procedimentos.

⁹² De competência genérica, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, o Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, este último o único com competência territorial nacional. De competência específica, o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros e o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. Foi previsto ainda um Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Eletrónico (CIMACE, 2011) que, contudo, nunca saiu do papel.

⁹³ Ver nota de rodapé 6.

O Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio, estabelecia os princípios e regras a que deviam obedecer a criação e o funcionamento de entidades privadas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo e previa, no n.º 2 do artigo 5.º, a regulamentação do procedimento e da admissibilidade do registo dessas entidades, que foi mais tarde publicada na Portaria n.º 328/2000, de 9 de junho (Regulamento do Registo das Entidades que pretendam instituir Procedimentos de Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo através de Serviços de Mediação, de Comissões de Resolução de Conflitos ou de Provedores de Cliente). Este Decreto-Lei foi revogado pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Os vários Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo então em funcionamento são o resultado de uma vontade da sociedade civil que se organizou para tal, tendo sido criados por iniciativa conjunta de diversas entidades privadas – associações de consumidores e associações empresariais – e públicas (municípios), sendo apoiados pela Administração Pública Central – Ministério da Justiça (Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios da atual Direção-Geral de Política de Justiça) e Ministério da Economia (ex-Instituto do Consumidor e atual Direção-Geral do Consumidor)⁹⁴ entre outras entidades. O Centro da Região Autónoma da Madeira é a exceção a este modelo por ser de criação exclusivamente pública, através do diploma legal que o instituiu.

Com efeito, no contexto da União Europeia, Portugal foi dos que mais cedo atuou na RALC, antes das Recomendações de 1998 e 2001. Ainda um pouco mais tarde, também a OCDE mostrou um reconhecimento pela RAL, ao ter adotado uma Recomendação sobre este tema em 2007⁹⁵. Não deveria, assim, o reconhecimento dos meios RALC estar bem identificado no país? Funcionar eficazmente mantendo as partes satisfeitas?

O quadro da RALC em Portugal só ficou completo em 2009 com a criação do *Centro Nacional de Informação e de Conflitos de Consumo* (CNIACC), que assumiu competência de todo o

⁹⁴ No passado também outros serviços do Ministério da Economia nas áreas do turismo e das atividades económicas contribuíram para o funcionamento de alguns Centros.

⁹⁵ Recomendação, já citada, da OCDE sobre a resolução dos litígios de consumo e sua reparação, de 12 de julho de 2007.

território nacional de natureza supletiva face ao âmbito territorial previamente definido para cada um dos Centros de Arbitragem de competência genérica já existentes.

Em 2011 foi criada, pelo Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio (entretanto revogado pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro), a RNCAI - Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada e, no mesmo ano, foi publicada a lei regulamentadora da arbitragem voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro), que revogou a legislação de 1986.

A criação da Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada visava promover condições de funcionamento integrado e de implementação de procedimentos uniformes, estabelecendo, nomeadamente, critérios de financiamento e respetivo controlo, requisitos de partilha de informação e de desempenho e uniformidade de atividades e de processos. A criação da RNCAI teve por objetivos assegurar sobretudo o funcionamento integrado dos centros de arbitragem institucionalizada enquanto mecanismos de resolução alternativa de litígios, agregar os centros de arbitragem institucionalizada na mesma lógica de funcionamento e promover a utilização de sistemas comuns, a adoção de uma mesma imagem e a aplicação de procedimentos uniformes.

Da RNCAI faziam parte todos os centros de arbitragem institucionalizada financiados por dinheiro público em mais de 50% do seu orçamento anual ou em montante inferior, mas com carácter regular. Em matéria de procedimentos, a RNCAI assegurava a uniformização das atividades de prestação de informações escritas, telefónicas ou presenciais através dos Centros que a integravam e a coordenação das atividades de reencaminhamento dos reclamantes para outras entidades. Assegurava ainda a uniformização da instrução dos processos de reclamação no âmbito de cada um dos centros, de prestação de serviços de mediação e conciliação, nos centros que os disponibilizassem, e de apoio aos tribunais arbitrais que a integravam. Em relação à partilha de informação, a RNCAI deveria promover a consulta e a partilha de dados estatísticos entre os centros de arbitragem e a Administração Pública para efeitos de monitorização do desempenho e controlo do financiamento público, mediante a utilização de ferramentas informáticas adequadas.

Foi publicada outra legislação dispersa sobre meios de resolução alternativa de litígios de

consumo em Portugal:

Relativamente à promoção dos meios de RALC pelo Estado, referem-no expressamente o n.º 1 do artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor (criação e apoio aos centros de arbitragem); o n.º 1 do artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 (crédito ao consumo) ou o n.º 2 do artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento).

Para além da arbitragem voluntária, a Lei n.º 6/2011, de 10 de março, consagrou a arbitragem necessária (i.e. obrigatória) para os serviços públicos essenciais (eletricidade, gás, águas, resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais), que tem lugar quando os utentes, enquanto pessoas singulares, optem expressamente por submeter o litígio à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Esta Lei procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho, e criou especificamente alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.

Também o art.º 92º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (alterado pelo Decreto-Lei n.º 157/2014, de 24 de outubro e pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07 de novembro), estabelece a resolução extrajudicial de litígios e procedimento de reclamação obrigando à adesão plena a pelo menos duas entidades pelos prestadores de serviços de pagamento e dos emitentes de moeda eletrónica.⁹⁶

A Lei n.º 31/2012, de 14 de agosto, sobre a revisão do regime jurídico do arrendamento urbano (com a Retificação n.º 59-A/2012, de 12 de outubro) indica que a resolução do

⁹⁶ “1 - Sem prejuízo do acesso, pelos utilizadores de serviços de pagamento e pelos portadores de moeda eletrónica, aos meios judiciais competentes, os prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica devem oferecer aos respetivos utilizadores de serviços de pagamentos e portadores de moeda eletrónica o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos nos títulos iii e iv do presente regime jurídico.

2 - A oferta referida no número anterior efetiva-se através da adesão dos prestadores de serviços de pagamento e dos emitentes de moeda eletrónica a pelo menos duas entidades autorizadas a realizar arbitragens ao abrigo da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, ou a duas entidades registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio”.

contrato de locação pode ser feita judicial ou extrajudicialmente (art.º 1047.º).

Na fase de arbitragem, as partes submetem a decisão do litígio a árbitros através de um acordo que se designa por “convenção de arbitragem”, exceto nos casos em que o litígio não esteja exclusivamente atribuído a tribunal judicial ou a arbitragem necessária e seja um direito de natureza patrimonial⁹⁷.

A decisão de um tribunal arbitral tem o mesmo valor de uma sentença judicial e, em caso de incumprimento por uma das partes, pode a outra pedir a sua execução ao Tribunal de 1.ª Instância que for competente. Na arbitragem, as partes podem designar quem as represente ou assista (advogado, advogado-estagiário ou solicitador).

Em Portugal, os consumidores têm ainda à disposição dois outros tipos de órgão de resolução de litígios sem passar pelos tribunais: por um lado, a intervenção dos *Julgados de Paz*, caso exista um no concelho da sede ou delegação da empresa reclamada ou no lugar em que a obrigação devia ser cumprida. A base legal para os Julgados de Paz é a Lei n.º 78/2001, de 13 de julho - Lei de Organização, Competência e Funcionamento dos Julgados de Paz, comumente denominada “Lei dos Julgados de Paz”, alterada pela Lei n.º 54/2013, de 31 de julho. A criação dos julgados de paz decorre de parcerias entre o Ministério da Justiça e as autarquias ou outras entidades públicas de reconhecido mérito para aproximar os cidadãos do acesso à justiça por meios simplificados e pouco onerosos. Estes estão presentes em alguns concelhos e são competentes para apreciar e decidir ações declarativas cíveis, cujo valor não ultrapasse os 15.000 euros. O recurso aos julgados de paz tem custos moderados (o valor a pagar é estabelecido em Portaria).

Por outro lado, no setor do turismo, existe uma *Comissão Arbitral de Turismo*, que tem a natureza de órgão colegial para a resolução alternativa de litígios nesta área, que foi constituída ao abrigo do art.º 34º do Decreto-Lei nº 61/2011, de 6 de maio, com a redação do Decreto-Lei nº 199/2012, de 24 de agosto, e do Decreto-Lei nº 26/2014, de 14 de fevereiro.

⁹⁷ Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, Anexo, Lei da Arbitragem Voluntária, art.º 1º.

Esta Comissão Arbitral é constituída por um representante do Turismo de Portugal, I.P., que preside, um representante da Direção-Geral do Consumidor (Ministério da Economia)⁹⁸, um representante da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo e um representante de uma associação de defesa do consumidor a designar pelo consumidor reclamante. A missão desta Comissão Arbitral é a de apreciar os pedidos de acionamento da caução do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, apresentados pelos consumidores a fim de obterem o reembolso, consoante os casos, por via das referidas circunstâncias, dos montantes entregues a uma agência de viagens ou de despesas suplementares que tenham efetuado em virtude da não prestação de serviços ou de prestação defeituosa dos mesmos.

Nos casos em que consumidores e agências resolvem, consensualmente, o conflito em questão, a Comissão Arbitral de Turismo homologa o acordo alcançado. Caso contrário, a Comissão delibera com base nos elementos disponíveis, podendo decidir pelo arquivamento (fundamentando o mesmo), o indeferimento ou a condenação da agência de viagens ao reembolso de uma determinada quantia.

Será este um meio criado à semelhança de outros modelos setoriais noutros Estados-Membros? Obedece aos critérios de competência, independência, imparcialidade, transparência, eficácia, equidade, liberdade, legalidade inscritos na Diretiva RALC?

As deliberações da *Comissão Arbitral de Turismo* são aprovadas por maioria dos votos dos membros, tendo o presidente voto de qualidade. Existindo condenação da agência reclamada, se esta não proceder (diretamente ao cliente) ao pagamento voluntário da quantia em que foi condenada, no prazo máximo de vinte dias, o Turismo de Portugal, I.P. aciona o Fundo de Garantia das Viagens e Turismo para que o requerente obtenha, através desta via, o reembolso devido. Em 2015, foram resolvidos 232 processos nas reuniões da Comissão Arbitral do Turismo de Portugal⁹⁹. Para o ano de 2014, não se encontraram dados disponíveis.

⁹⁸ Ao contrário dos anteriores, o relatório de atividades da DGC relativo a 2016, acabado de disponibilizar *online*, nada refere sobre a participação da DGC na comissão arbitral de turismo.

⁹⁹ Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor 2015, p. 87.

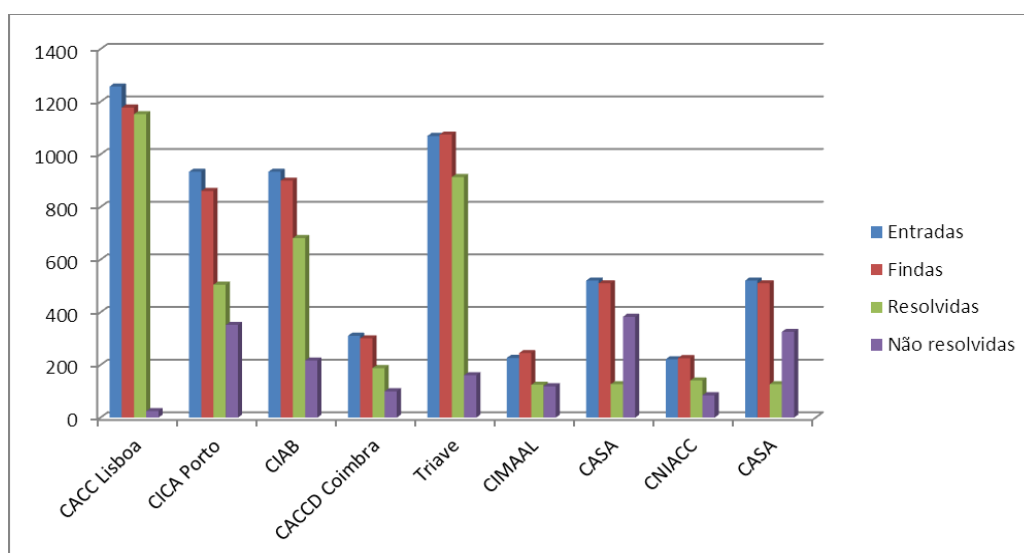
Em 2013 foram tratados 331 casos pendentes de 2012 e foram abertos 191 novos casos¹⁰⁰. Seria interessante verificar a perceção que os consumidores têm desta Comissão Arbitral e ver como evolui o número de reclamações com o aumento do turismo a partir de 2015.

Para o período compreendido entre 2011 e 2014, é relevante assinalar que o Programa de Assistência Financeira, estabelecido pelo Governo Português com o Banco Central Europeu, a Comissão Europeia e o Fundo Monetário Internacional, sublinhou, em diversos pontos, a importância do mecanismo da arbitragem voluntária. Alguns desses pontos referem a proximidade dos consumidores (para a defesa dos seus direitos) e o facto de os Centros de Arbitragem terem competência territorial distinta e de estarem sedeados em diferentes pontos do país, o que permite assegurar a cobertura das principais áreas populacionais.

Contudo, a verdade é que em Portugal, a realidade mostra que, por regra, as empresas evitam a arbitragem, sendo os consumidores os principais interessados na resolução do litígio por esta via¹⁰¹.

No Relatório de Atividades da DGC relativo a 2014:

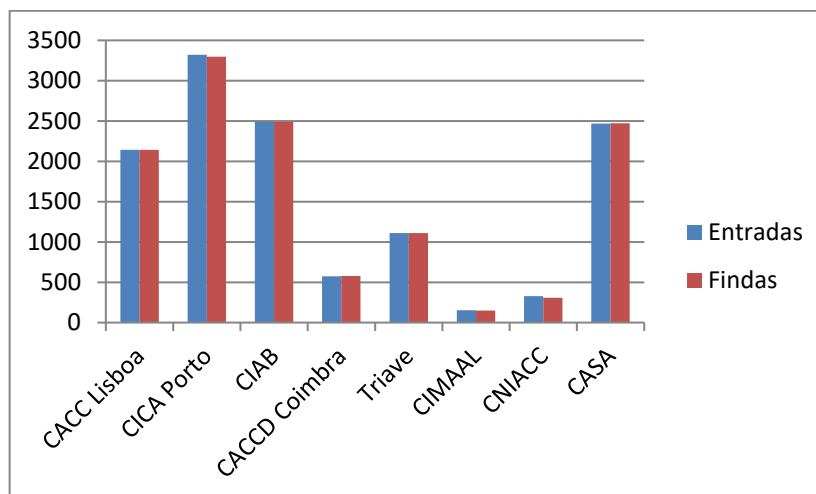
Reclamações em 2014



¹⁰⁰ Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor 2013, p. 104.

¹⁰¹ Especificidades da arbitragem e da mediação de consumo, Joana Campos Carvalho, Jorge Morais Carvalho, in ACTAS do Colóquio sobre resolução alternativa de litígios de consumo de 21 de maio de 2016, p. 75.

Pedidos de Informação em 2014



O resumo da atividade dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo traduz-se nos seguintes dados nesse ano:

Estatísticas de processos de mediação e arbitragem

	2014		
	Entrados	Findos	Pendentes
Total	9529	9459	1975

Legenda: Apresentação Jorge Morais Carvalho in "Seminário – A resolução alternativa de litígios de consumo – novas regras e desafios", 23 de setembro de 2015

3.4.2. O financiamento da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal

Em termos de financiamento, a Administração Pública central financiou durante vários anos os Centros de Arbitragem diretamente do Orçamento de Estado, por via de verbas atribuídas pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), do Ministério da Economia, e pelo Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios/Direção-Geral de Política de Justiça, do Ministério da Justiça (MJ).

De acordo com informação da DGC nos seus relatórios de atividade, foram atribuídas aos Centros de Arbitragem as contribuições financeiras a seguir indicadas:

- 2007: 233.500,00€ (DGC); 515.970,01€ (MJ)

- 2008: 272.500,00€ (DGC); 549.424,38€ (MJ)
- 2009: 282.571,50€ (DGC); 552.898,01€ (MJ)
- 2010: 319.522,50€ (DGC); 388.038,70€ (MJ)
- 2011: 225.809,68€ (DGC); 568.943,00€ (MJ)

Estes dados – embora dispersos – demonstram que a Administração Pública (Ministério da Justiça e Ministério da Economia) assumiu no passado anualmente uma contribuição financeira significativa para o funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, desenvolvendo ações e iniciativas de informação e de formação que lhes são dirigidas, acompanhando a sua atividade regular e, desde 2010, procedendo à recolha e análise das decisões arbitrais para conhecer a legislação efetivamente aplicada.

Os fortes condicionantes orçamentais a partir de 2011 e o Programa de Assistência Financeira obrigaram a rever o modelo de funcionamento e de financiamento público (Administração Pública Central) dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal. Esse apoio passou a efetivar-se, do ponto de vista da Administração Pública, pela candidatura a fases específicas do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, com as alterações que lhe foram introduzidas pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, publicada na 1.ª série do Diário da República, n.º 30, de 10 de fevereiro, administrado pelo Ministério da Economia (DGC).

O financiamento atribuído por esta via tem por objetivos e preocupações valorizar a experiência adquirida, organizando e sistematizando a RALC; promover uma harmonização de procedimentos em diferentes áreas com vista à avaliação objetiva e fundamentada do desempenho de cada um; e ajustar o financiamento (Ministério da Economia) ao resultado da avaliação do desempenho, tendo presente um maior equilíbrio financeiro dos Centros.

De acordo com os dados disponíveis nos relatórios de atividade da Direção-Geral do Consumidor, desde 2012, foram abertas 5 fases de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores. Segundo o Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor referente a 2014, as fases de candidaturas a este Fundo apresentaram as

seguintes características:

A 1ª fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores foi aberta de 23.02.2012 a 04.04.2012.

A dotação orçamental global atribuída aos projetos que tinham por objeto as atividades descritas no Eixo A (apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores), nos termos do Regulamento do Fundo aprovado pelo Despacho n.º 1994/2012, de 30 de janeiro, dos Ministros de Estado e das Finanças da Economia e do Emprego, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 31, de 13 de fevereiro, foi de 199.000,00€. Foram apoiados projetos de oito Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Em 2013, no âmbito da 2ª fase de candidaturas, o apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores ficou circunscrito ao financiamento dos projetos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados; o financiamento desta fase atingiu os 200.000,00€, concedidos a oito Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Na 3ª fase de candidaturas, ainda em 2013, não houve financiamento para apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores.

A 4ª fase foi aberta no dia 4 de junho de 2014, para a apresentação de candidaturas destinadas à realização de projetos que tivessem por objeto as atividades descritas no Eixo A - Apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores: circunscrito ao financiamento dos projetos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados. Foram recebidas 8 candidaturas no âmbito deste Eixo, tendo sido aprovados apoios financeiros no montante de 236.300,00€.

Em 2015 abriu-se uma nova e única fase (5ª fase) de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos. De acordo com o Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor de 2015, esta fase foi aberta no dia 15 de abril de 2015, “para a apresentação de candidaturas

destinadas à realização de projetos que tivessem por objeto as atividades descritas nos eixos assinalados, entre os quais:

- Eixo A - Apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores: circunscrito ao financiamento dos projetos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados.

A dotação orçamental total desta fase foi de 690.000,00€, sendo até 240.000,00€ para o Eixo A.

Em 2015 foi concedido apoio financeiro no montante de 100.000,00€ a uma candidatura excecional relativa a um projeto de reconhecido mérito apresentado pela DGC e desenvolvido pela Imprensa Nacional-Casa da Moeda para a criação de uma plataforma eletrónica única de entrada para facilitar a apresentação de pedidos de informação e de reclamações, e disponibilizar informação útil, designadamente sobre a resolução dos litígios de consumo. Refere o mesmo relatório de atividades que este projeto foi feito em parceria entre a DGC e as entidades reguladoras setoriais dos Serviços Públicos Essenciais e ficou limitado aos Serviços Públicos Essenciais na fase de projeto-piloto (esta candidatura foi homologada pelo Secretário de Estado Adjunto e da Economia, Leonardo Mathias).

O Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores não apoia (porque não o solicitaram) o CIMPAS - Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros¹⁰², Provedor APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (porque é uma entidade pública) e o CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa¹⁰³.

Mais recentemente, o XXI Governo reconheceu também a relevância da RALC como solução extrajudicial simples, célere e acessível para resolver litígios entre consumidores e empresas.

¹⁰² Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor, 2015, p.80.

¹⁰³ Idem, p.95.

O Programa do XXI Governo assumiu a defesa dos interesses dos consumidores e de agilização da justiça como um dos seus objetivos essenciais, mediante o reforço, alargamento e agilização dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios¹⁰⁴. Considerou que seria necessário incentivar o trabalho em rede de todas as entidades RALC, pelo que se tornaria imprescindível promover condições que contribuam para a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e garantir que estes prestam um serviço caracterizado por padrões elevados, homogêneos e de proximidade, aproveitando a experiência acumulada pelos centros de arbitragem existentes e incentivando o trabalho em rede entre todas as entidades de RAL.

Neste contexto, foi adotado o Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio¹⁰⁵, que teve por objetivo criar um grupo de trabalho para a RALC, com a missão de avaliar e propor medidas que dinamizem a rede de arbitragem de consumo nacional e que promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Esta missão deve garantir a articulação, o trabalho em rede e a cooperação entre as entidades de RALC de competência genérica e a articulação com as entidades de RALC de competência específica, os julgados de paz, os sistemas de mediação e os centros de informação autárquica ao consumidor.

Impulsionado certamente pela legislação europeia, o debate sobre o financiamento assumiu maiores proporções, num país em que a adesão aos meios extrajudiciais não colhe grande apoio por parte das empresas¹⁰⁶. Será que se conseguirão implementar esquemas de financiamento envolvendo as empresas? Como seria recebida a execução de uma política de *name and shame* que denunciasses as empresas infratoras? Qual a sensibilidade que representaria na sociedade portuguesa e até que ponto seria viável esta abordagem? Estariam

¹⁰⁴ Programa do XXI Governo Constitucional 2015-2019, p. 131, “Reforçar, generalizar e agilizar a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, designadamente através da utilização de mecanismos que incentivem ou obriguem à utilização de tribunais arbitrais para a resolução de diferendos que, pela sua dimensão, não encontram resposta nos tribunais judiciais e que necessitem de uma resposta rápida e barata, com a força de uma decisão de um tribunal”.

¹⁰⁵ Publicado no Diário da República n.º 97 (Série II - Parte C), de 19 de maio de 2016.

¹⁰⁶ Especificidades da arbitragem e da mediação de consumo, Joana Campos Carvalho, Jorge Morais Carvalho, in ACTAS do Colóquio sobre resolução alternativa de litígios de consumo de 21 de maio de 2016, p. 75.

as próprias entidades RALC interessadas nesta abordagem? Ou receariam que o seu desempenho estivesse escrutinado também (num contexto em que reivindicam mais meios para conseguir dar uma resposta mais eficaz)?

O Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio, prevê no seu n.º 1, alínea c) algumas formas que permitem assegurar no futuro o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Considerou-se que o envolvimento pelo setor privado (por parte das associações e confederações empresariais e de consumidores), entidades reguladoras e outros parceiros deve assumir o papel preponderante para a sustentabilidade das entidades RALC. O Despacho acolhe ainda medidas que promovem a adesão das associações empresariais e de consumidores, universidades e municípios, na qualidade de associados dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Este parece ser um avanço significativo em direção a modelos existentes noutros Estados-Membros.

3.4.3. A transposição da Diretiva 2013/11/UE em Portugal através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Uma outra vertente da RALC em Portugal prende-se com o trabalho desenvolvido para aplicação do pacote legislativo europeu adotado em 2013. Ao longo de 2014 e 2015, Portugal desenvolveu um extenso trabalho interno para a transposição da Diretiva 2013/11/UE e aplicação do Regulamento (UE) n.º 524/2013.

A transposição da Diretiva 2013/11/UE tornou-se efetiva através da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Esta Lei estabelece, assim, presentemente o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, revogando os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio, aplicável a litígios nacionais e transfronteiriços nas relações B2C.

Durante o processo de transposição da Diretiva RALC em Portugal foi feita uma consulta pública formal ao Conselho Nacional de Consumo¹⁰⁷. O Conselho Nacional de Consumo é composto pelo Secretário de Estado Adjunto e da Economia (que preside), associações de consumidores, cooperativas de consumo, associações empresariais, confederações sindicais, organizações da sociedade civil que atuem na área dos consumidores e pela Associação Nacional dos Municípios Portugueses. Tem como funções emitir pareceres sobre iniciativas legislativas em matéria de consumo, aprovar recomendações sobre temas de interesse nesta área, elaborar propostas de políticas públicas, boas práticas empresariais e sensibilizar os operadores económicos para a proteção dos direitos dos consumidores.

O processo de transposição deixa perceber que surgiram várias preocupações: desde logo, a instituição formal de uma verdadeira *rede* de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, autónoma dos restantes mecanismos de RALC que, até ao momento não fora possível concretizar. Este aspeto torna-se importante para garantir a homogeneidade de funcionamento, permitir a comparabilidade dos dados e ir ao encontro dos princípios que já estavam previstos nas recomendações da Comissão Europeia e que agora se incluem na Diretiva RALC. Estes princípios respeitam à qualidade dos procedimentos de RAL, princípios de independência e imparcialidade que as entidades de RALC têm de respeitar.

Também houve o objetivo de concentrar num único diploma todas as regras e procedimentos aplicáveis no domínio da resolução alternativa de litígios. Isto torna mais fácil a perceção de consumidores e empresas quanto à RAL, respeitando, assim, o objetivo de a legislação europeia querer melhorar a confiança dos cidadãos na realização do mercado interno.

Foi designada a DGC (do Ministério da Economia) como a autoridade competente nesta matéria e ainda o Centro Europeu do Consumidor no que tem dimensão transfronteiriça e está relacionado com a plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha.

¹⁰⁷ Art.º 22.º da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho: 1 – O Conselho Nacional do Consumo é um órgão independente de consulta e ação pedagógica e preventiva, exercendo a sua ação em todas as matérias relacionadas com o interesse dos consumidores. (...) O Governo, através da Direção-Geral do Consumidor, presta ao Conselho o apoio administrativo, técnico e logístico necessário.

Também foi estabelecido como objetivo a obrigação dos operadores económicos informarem os consumidores acerca das entidades RALC, com vista a assegurar uma aplicação mais abrangente e eficaz deste regime, sob a fiscalização da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. No entanto, a Lei n.º 144/2015 não prevê a obrigatoriedade de o profissional indicar se aceita participar em procedimentos de resolução alternativa de litígios¹⁰⁸, o que constitui um fator que desconfiança e descrédito no mercado interno europeu.

O Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, veio alterar o artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e o artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 6 de janeiro, concedendo aos comerciantes a obrigação de informar os consumidores acerca das entidades de RALC *apenas quando adiram a essas entidades ou estejam legalmente obrigados a recorrer às mesmas*. É curioso notar que, desta forma, as empresas que decidem não aderir à RALC nada têm que informar (e nada lhes acontece), ao passo que as empresas que decidem aderir à RALC, mas que inusitadamente não informem os consumidores acerca das entidades RALC, podem ser condenadas por contraordenação leve a pagar entre 300Euros e 24.000Euros¹⁰⁹.

Na transposição houve a preocupação de se proceder a uma atuação, reporte e prestação de contas destas entidades de forma harmonizada, assegurando-se que a transição é acompanhada pela autoridade pública já citada (DGC).

A par da institucionalização de uma rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, foi também objetivo criar um *Regulamento Harmonizado de Arbitragem*, estabelecendo um padrão comum que permita aos consumidores beneficiar de serviços idênticos, aumentar a comparabilidade dos resultados das suas atividades e promover um reconhecimento público mais efetivo dessas estruturas, propiciando o lançamento de ações de divulgação comuns. Este Regulamento Harmonizado foi introduzido em alguns Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em meados de 2016, disponibilizando cada Centro a versão do texto nos seus

¹⁰⁸ Dá nota deste comentário Ferreira, João Pedro Pinto, in A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015, p. 19.

¹⁰⁹ Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro, art.º 143º, nº 2.

sítios eletrónicos. Ficou também acordada a existência de um símbolo e autocolante comum, que o consumidor possa facilmente reconhecer como imagem comum. Seria esta ação relevante para a sensibilização de consumidores e empresas para a RALC?



A Lei determina que a DGC – serviço central da Administração direta do Estado – é a autoridade competente para acompanhar o funcionamento daquelas entidades RALC, assegurando a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo pelas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo que agrega. A concretização de criação da Rede de Arbitragem de Consumo revela o intuito de uma harmonização dos procedimentos adotados pelos diferentes centros de arbitragem de consumo, indo ao encontro dos princípios da Diretiva de que princípios qualitativos dos meios RALC reforçam a confiança dos consumidores¹¹⁰.

Cabe ainda à DGC desempenhar o papel de *autoridade nacional competente* para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RALC¹¹¹.

¹¹⁰ Considerando 37 da Diretiva 2013/11/UE.

¹¹¹ Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, sobre a RALC. A lista deve incluir os seguintes elementos:
“a) o nome, os contactos e o endereço dos sítios eletrónicos na Internet das entidades de RALC;

A DGC comunica à Comissão Europeia a lista das entidades RALC logo que esta se encontre elaborada, informando-a de eventuais alterações posteriores. A não inscrição na lista de entidades RALC, no prazo de 6 meses a contar da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, impede os centros de arbitragem de conflitos de consumo de exercer a sua atividade na resolução de litígios de consumo¹¹².

O novo regime jurídico cria, assim, também novas obrigações para as entidades que já efetuavam a resolução extrajudicial de litígios de consumo, designadamente os “Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo”.

Em 2017 encontram-se autorizadas 13 entidades RALC, com atividade delimitada em função da sua competência territorial, em função da matéria (tipo de litígios que podem resolver) e tendo presente o valor dos litígios:

- a) 7 entidades RALC de competência genérica localizadas em Lisboa, Porto, Coimbra, Vale do Ave, Vale do Cávado/Braga, Algarve, Madeira. A sua atuação é de âmbito regional e abrange todo o tipo de questões de consumo;
- b) 2 entidades, em que a primeira é de âmbito nacional – o CAUAL, Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, e a segunda tem um âmbito territorial nacional supletivo – o CNIACC, Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;

-
- b) as taxas que cobram, quando existam;
 - c) as línguas em que as reclamações podem ser apresentadas e em que os procedimentos de RAL podem ser tramitados;
 - d) os tipos de litígios abrangidos pelos procedimentos de RAL;
 - e) os sectores e as categorias de litígios abrangidos por cada entidade de RAL;
 - f) a comparência obrigatória das partes ou dos seus representantes, consoante os casos, incluindo uma declaração da entidade de RAL que esclareça se os procedimentos de RAL são ou podem ser tramitados como procedimentos orais ou escritos;
 - g) o carácter vinculativo ou não vinculativo da decisão resultante dos procedimentos de RAL;
 - h) os motivos pelos quais a entidade de RAL pode recusar o tratamento de um litígio nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 11.º”

¹¹² A lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, encontra-se disponível em: <https://www.consumidor.pt/>

- c) 2 entidades de competência específica especializadas em setores muito reclamados – seguros e setor automóvel;
- d) Outras 2 entidades de RALC circunscritas à energia e turismo: ERSE/Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo.

Estas entidades dispuseram do prazo de seis meses para se adaptarem ao novo regime jurídico e solicitarem à Direção-Geral do Consumidor a sua inscrição na lista de entidades RALC.

A lista das entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo foi publicada em 2016 e encontra-se divulgada no Portal do Consumidor. As entidades foram também comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Importa ainda recordar que a Lei-Quadro das Entidades Reguladoras (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto) veio determinar que as Entidades Reguladoras têm a obrigação de desenvolver os meios de resolução alternativa de litígios de consumo e cooperar com os meios existentes, de acordo com os seus estatutos.

Em paralelo, nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, passou a existir em Portugal uma nova plataforma para resolução alternativa de litígios entre consumidores e operadores económicos em linha, que se encontra disponível desde 15 de fevereiro de 2016.

Esta nova plataforma, que é acessível através da Internet em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT> permite de um modo fácil e rápido aos consumidores resolverem os seus litígios de consumo decorrentes de uma compra ou contratação de serviços feitos em linha.

A plataforma de resolução de litígios em linha constitui um instrumento legislativo relevante na resposta aos desafios da crescente dimensão digital do mercado interno da União Europeia. É um ponto de entrada único para operadores económicos e consumidores resolverem os litígios decorrentes de compras de produtos e prestação de serviços *online* em todos os Estados-Membros da UE.

Em Portugal, o *Centro Europeu do Consumidor* foi designado como o ponto de contacto nacional para prestar assistência aos utilizadores da plataforma, relativamente às reclamações que tenham por objeto litígios nacionais e transfronteiriços, desempenhando as funções previstas no artigo 7.º do referido Regulamento.

Os consumidores e empresas estabelecem um acordo sobre a entidade de RAL que irá tratar da reclamação. Todo o processo decorre por via eletrónica em 4 etapas principais:

- 1ª Apresentação da reclamação por parte do consumidor mediante preenchimento do formulário eletrónico que a plataforma reencaminha para o comerciante reclamado;
- 2ª Acordo entre as duas partes quanto à entidade de RALC;
- 3ª Tratamento da reclamação pela entidade de RALC;
- 4ª Resultado e encerramento da reclamação no prazo de 90 dias.

A plataforma é multilingue operando com base num serviço de tradução em todas as línguas oficiais da UE.

De acordo com o artigo 20.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o Centro Europeu do Consumidor é competente para prestar assistência aos consumidores no acesso às entidades de RALC de outros Estados-Membros competentes para resolverem litígios transfronteiriços.

Esta assistência destina-se a explicar como funciona o sítio e o que podem fazer as entidades de RAL, ajudar a comunicar com o comerciante e/ou a entidade RAL, ajudar a apresentar a reclamação e explicar os documentos que devem acompanhar, prestar informações gerais sobre os direitos do consumidor, e aconselhar sobre outros modos de resolver o litígio se o procedimento de RAL através da plataforma não funcionar. Os consumidores poderão questionar-se se a ajuda que o Centro Europeu oferece é suficiente e, em Portugal, desconhece-se o que acontece a casos complexos que excedam o prazo limite de resposta. O que poderá nessa altura o CEC dizer ao consumidor? O caso expira automaticamente sem consequências para as partes? Ao nível da aplicação parece carecer de um processo que transforme verdadeiramente a RALC numa alternativa credível ao sistema judicial.

3.4.4. Confronto entre as questões incluídas na Diretiva 2013/11/UE sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e as opções consagradas na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, para a sua transposição em Portugal

A. Entidades e procedimentos de RAL

Os n.ºs 3 e 4 do **artigo 2.º** da Diretiva RAL estabelecem:

3. A presente diretiva estabelece requisitos de qualidade harmonizados para entidades de RAL e para procedimentos de RAL a fim de assegurar que, após a sua aplicação, os consumidores tenham acesso a mecanismos extrajudiciais de reparação de elevada qualidade, transparentes, eficazes e equitativos, independentemente do lugar da União em que residam. *Os Estados-Membros podem manter ou aprovar regras que vão além das previstas na presente diretiva, a fim de assegurar um nível mais elevado de defesa dos consumidores.*

4. *A presente diretiva reconhece a competência dos Estados-Membros para determinar se as entidades de RAL estabelecidas no seu território devem ser habilitadas a impor uma solução.*

Art.º 6.º n.º 1 a)

A Diretiva prevê que as pessoas que exercem RAL tenham domínio da resolução alternativa ou judicial de litígios de consumo, bem como um conhecimento geral da lei.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.ºs 3º, b); 3.º, a) e art.º 4º; 3.º i); 8.º; 11.º, 3; 7.º, 1)

1. Define «**Entidades de RAL**» as que, independentemente da sua designação, se encontrem estabelecidas em Portugal e que possibilitem a resolução de litígios abrangidos pela lei, por meio de um dos procedimentos de RAL nela previstos e se encontrem inscritas na lista de entidades de resolução alternativa de litígios regulada no capítulo IV” (Direção-Geral do Consumidor). A inscrição na “lista de entidades RALC” coloca, pela primeira vez, a DGC numa posição central de controlo destas entidades.
2. Propõe a criação da “**rede de arbitragem de consumo**, que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega”. A criação de

um regulamento harmonizado de funcionamento é um desejo anterior e garante de funcionamento idêntico para posterior comparação.

A rede de arbitragem de consumo deve ainda promover o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, recolher toda a informação estatística relevante relativa ao seu funcionamento prestada pelos centros, sem prejuízo destes terem de prestar à Direção-Geral da Política de Justiça a informação estatística que esta entidade requeira no âmbito das competências que a lei lhe confere. Esta premissa permite finalmente obter informação quanto ao funcionamento das entidades RALC, desconhecida até então.

3. Define como «**Procedimentos de RAL**» a mediação, a conciliação e a arbitragem.
4. Define os requisitos de independência e imparcialidade à luz dos critérios da Diretiva para as **peessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL que sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas.**
5. Permite que as entidades de RAL **estabeleçam limites respeitantes ao valor dos litígios para o acesso aos procedimentos de RAL**, desde que esses limites não comprometam significativamente o acesso dos consumidores ao tratamento da reclamação pelas entidades de RAL.
6. As entidades de RAL asseguram que as pessoas singulares suas colaboradoras possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de litígios de consumo, bem como conhecimentos adequados em Direito.

B. Noção de consumidor

Alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º da Diretiva RAL:

«Consumidor», uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

Considerando 18

A definição de "consumidores" deverá abranger as pessoas singulares quando atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a atividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa atividade (contratos com dupla finalidade), e se o objetivo da atividade comercial for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa mesma pessoa deverá ser igualmente considerada como consumidor.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.º 3º, c)

«Consumidor», “uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

C. Informação aos consumidores

N.º 1 do artigo 13.º da Diretiva RAL:

Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informem os consumidores acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, **quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades** para a resolução de litígios que os oponham aos consumidores.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.º 18º)

Existe a obrigatoriedade de informação, para os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em território nacional, das entidades de RAL **disponíveis ou a que se encontram vinculados** por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico na Internet das mesmas.

D. Prazos processuais

Alínea e) artigo 8º da Diretiva RAL:

O resultado dos procedimentos de RAL é disponibilizado no prazo de **90 dias** a contar da data em que a entidade de RAL tiver recebido o **processo completo de queixa**. No caso de litígios extremamente complexos, a entidade de RAL responsável pode, se assim o desejar, prorrogar o referido prazo de 90 dias. As partes devem ser informadas sobre qualquer prorrogação desse prazo e sobre o tempo necessário previsto para a conclusão do litígio.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.º 10º, 5 e 6)

Os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de **90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo**. Esse prazo pode ser prorrogado, **no máximo por duas vezes**, por iguais períodos pela entidade de RAL, caso o litígio revele especial complexidade, devendo as partes ser informadas da prorrogação do prazo e do tempo necessário previsto para a conclusão do procedimento de RAL.

Existe aqui uma discrepância quanto à prorrogação do prazo, que não tem limite ao abrigo da Diretiva RAL, mas que na legislação nacional só pode ser feita no máximo por duas vezes. O legislador nacional deliberadamente limitou a capacidade de atuação dos meios RALC em casos complexos – o que poderá ser prejudicial para o consumidor.

E. Autoridades competentes

Artigo 18.º - Designação das autoridades competentes

1. Os Estados-Membros devem designar autoridades competentes para desempenhar as funções referidas nos artigos 19.º e 20.º. Cada Estado-Membro pode designar mais do que uma autoridade competente. Se um Estado-Membro o fizer, deve determinar qual das autoridades competentes designadas constitui o ponto de contacto único com a Comissão. Os Estados-Membros comunicam à Comissão a autoridade ou, se for caso disso, as autoridades competentes designadas, incluindo o ponto de contacto único que tiverem designado.
2. A Comissão elabora uma lista das autoridades competentes, incluindo, se for caso disso, o ponto de contacto único, que lhe tenham sido notificadas nos termos do n.º 1, e publica-a no Jornal Oficial da União Europeia.

Artigo 20.º - Papel das autoridades competentes e da Comissão

1. As autoridades competentes devem avaliar, sobretudo com base nas informações recebidas nos termos do artigo 19.º , n.º 1, se as entidades de resolução de litígios que lhes foram notificadas podem ser consideradas como entidades de RAL no âmbito da presente diretiva e satisfazem os requisitos de qualidade previstos no Capítulo II e nas disposições nacionais que a transpõem, nomeadamente as disposições nacionais que vão para além dos requisitos da presente diretiva, de acordo com a legislação da União.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.º 15º; art.º 20º)

A DGC é designada como a (única) *autoridade competente* para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de resolução alternativa de litígios estabelecidas em Portugal, acompanhar o seu funcionamento, cabendo-lhe assim, entre outros, avaliar o respeito dos critérios de qualidade prescritos pela Diretiva e disponibilizar publicamente informação regular sobre o funcionamento destas entidades, sem prejuízo das competências do Ministério da Justiça em matéria de autorização dos centros de arbitragem. Será que esta opção teve por base uma simplificação (e maior controlo) do sistema instituído?

Na instrução dos pedidos de criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a Direção-Geral da Política de Justiça promove a audição prévia da Direção-Geral do Consumidor, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos necessários para a sua inscrição na lista de entidades de RAL.

A DGC é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades de RAL bem como a sua comunicação à Comissão Europeia, bem como de alterações existentes (reitera-se o papel central desempenhado pela DGC).

Compete ainda à Direção-Geral do Consumidor o contacto com as entidades de RAL que deixem de cumprir os princípios e requisitos, a indicação desses princípios e requisitos e a solicitação para que seja assegurado de imediato o seu cumprimento.

Se, decorrido um prazo de três meses, a entidade de RAL continuar a não cumprir os princípios e requisitos referidos no número anterior, a Direção-Geral do Consumidor retira-a da lista de entidades de RAL, não podendo a mesma dirimir litígios de consumo nacionais e transfronteiriços através de um procedimento de RAL, e dá conhecimento desta alteração à Direção-Geral da Política de Justiça.

O Centro Europeu do Consumidor auxiliará os consumidores a aceder à entidade de RAL que opere noutro Estado-Membro e que seja competente para resolver um determinado litígio transfronteiriço resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços.

O Centro Europeu do Consumidor é também o ponto de contacto nacional de resolução de litígios em linha, para efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 7º do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, competindo-lhe facilitar a comunicação entre as partes, prestar informações gerais acerca dos direitos dos consumidores em matéria de contratos de venda e de serviços, ajudar à apresentação da queixa, entre outros, relativamente a reclamações apresentadas através da plataforma de resolução de litígios em linha à escala da União Europeia e que tenham por objeto litígios **nacionais ou transfronteiriços**. Esta decisão por parte do legislador em Portugal segue a maioria das opções tomadas ao nível dos outros Estados-Membros da UE e afigura-se a escolha mais natural. O Regulamento refere que o ponto de contacto não é obrigado a assumir essas funções no caso de litígios nacionais, mas Portugal decidiu incluí-las também.

F. Fiscalização, contraordenações e sanções

Artigo 21.º - Sanções

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais adotadas, nomeadamente para efeitos do artigo 13.º, e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. As sanções previstas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (art.º 22º)

Compete à Direção-Geral do Consumidor a fiscalização relativamente ao não cumprimento dos requisitos da lista das entidades de RAL, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias se necessário, competindo à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), ou nos domínios setoriais regulados, à autoridade reguladora setorialmente competente, a fiscalização do disposto relativamente à informação aos consumidores, a instrução dos respetivos processos de contraordenação e a decisão desses processos, incluindo a aplicação das coimas e sanções acessórias se necessário.

4. Conclusões

Na Comunicação *Acto para o Mercado Único*, a Comissão Europeia propôs, em 2011, reforçar a confiança mútua no funcionamento do Mercado Único Europeu, através nomeadamente de nova legislação em matéria de resolução alternativa de litígios com uma vertente associada ao comércio eletrónico. A Diretiva 2013/11/UE passou a aplicar-se em 2015 e a plataforma *online* prevista no Regulamento (UE) nº 524/2013, relativo à resolução de litígios em linha (ODR – *online dispute resolution*), ficou disponível a partir de 2016.

A legislação europeia em vigor desde 2015 veio dar uma resposta vinculativa e harmonizada a um maior volume de trocas comerciais transfronteiriças no mercado único europeu. Ela contribuiu efetivamente para o aprofundamento do mercado único europeu, através da criação de condições que permitem uma maior confiança no funcionamento harmonizado do mercado da UE. A política europeia do consumidor ganhou claramente com a introdução da legislação sobre a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC).

Apesar de alguns autores – como Norbert Reich – considerarem a RALC “caótica” e “clandestina” ¹¹³, prova-se que ela não tem alternativa. A RALC constitui, de facto, um acesso mais fácil e célere ao direito e à justiça, nomeadamente nos casos envolvendo pequenos montantes que de outra forma nunca seriam submetidos a tribunal.

À data da redação da Dissertação, a avaliação que pode ser feita da aplicação do pacote legislativo sobre a RALC ainda é incipiente, uma vez que a legislação europeia se encontra em vigor há pouco tempo. Constatou-se pelo estudo comparativo dos casos que o ritmo da transposição e efetiva aplicação da nova legislação europeia diverge de país para país. Também deve ser tomada em devida conta os diferentes estádios de partida dos Estados-Membros.

¹¹³ Reich, Norbert, Party autonomy and consumer arbitration in conflict: a “trojan horse” in the access to justice in the EU ADR-Directive 2013/11?, Penn State Journal of Law & International Affairs, 2015 volume 4 no. 1, dezembro 2015, p. 331.

Às perguntas iniciais sobre:

- a) a intervenção da UE e os potenciais ganhos para a política europeia do consumidor; e
 - b) os esforços da UE quanto ao desenvolvimento da RALC serem ou não visíveis aos olhos de consumidores e empresas num intuito de aprofundamento do mercado interno europeu,
- parece ser de concluir que, com base nos dados disponíveis à data, houve, de facto, uma evolução e uma perceção positiva sobre os meios RALC que têm vindo a potenciar favoravelmente o desenvolvimento do comércio eletrónico e a confiança dos consumidores no aprofundamento do mercado único europeu.

Apesar de críticas de alguns autores¹¹⁴, o novo pacote legislativo sobre a RALC no contexto da UE trouxe uma energia renovada a uma justiça que se apresentava confusa e dispersa na maioria dos Estados-Membros. O caminho percorrido dá a entender que a perceção dos consumidores quanto ao desenvolvimento da RALC é visível a consumidores e empresas e que esta tendência irá certamente melhorar nos próximos anos. Esperemos que as expectativas não se coloquem demasiado altas, comprometendo os resultados que a RALC na verdade alcança. A preocupação de harmonização de procedimentos e a maior vigilância valoriza a qualidade destes serviços e contribui também para aumentar a confiança nos procedimentos RALC. Permite ainda diluir a tentação de escolha por parte do consumidor da entidade RALC que melhor pense dirimir o caso a seu favor.

O novo modelo legislativo europeu permite também atingir um objetivo que até ao presente muito poucos têm alcançado: em linha com o exemplo do Reino Unido, deverá permitir usar os dados obtidos com a RALC para introduzir melhorias de funcionamento no mercado, trazendo confiança aos consumidores no aprofundamento do mercado único europeu.

¹¹⁴ A autora Joasia A. Luzak aponta algumas deficiências na legislação europeia que, a não serem corrigidas ao nível da transposição, poderão alimentar discrepâncias e debilitar a aplicação da RALC. Joasia A. Luzak, The new ADR Directive: designed to fail? A short but hole-ridden stairway to consumer justice, Amsterdam Law School, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper No. 2015-12. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2685655

4.1. Considerações finais

Um dos documentos que apresenta uma análise da situação da RALC passados dois anos é o *Painel de Avaliação das Condições dos Consumidores* que, na edição publicada em 25 de julho de 2017¹¹⁵, refere que, de uma forma geral, a perceção da RALC mantém-se comparável a 2014 (i.e., antes da nova legislação), tendo subido apenas 1,6% (pág. 66). Mas este resultado aponta para o que atrás se disse (legislação ainda muito recente para esta avaliação). Para além disso, indica também que a perceção sobre a RALC difere nos comerciantes, sobretudo entre os blocos de países UE-15 (54.8 % - menos conscientes à RALC) e UE-13¹¹⁶ (57.4% - mais conscientes à RALC). Este resultado explica-se certamente de um ponto de vista cultural, com o facto de na UE-15 existirem sistemas RALC há mais tempo, mas sem que os cidadãos e empresas tenham disso consciência. Por outro lado, na UE-13, tendo em conta que a RALC se construiu de raiz após a adesão destes países à UE, houve uma clara preocupação em divulgar os novos meios RALC com campanhas de sensibilização a consumidores e empresas, tornando-os mais conscientes destes sistemas alternativos.

O *Painel de Avaliação das Condições dos Consumidores* é uma publicação da Comissão Europeia a cada 2 anos e monitoriza nomeadamente as reclamações e resolução de litígios na União Europeia. O documento, que se baseia em inquéritos aos cidadãos da UE, evidencia que na Suécia, Malta e Portugal uma maioria de comerciantes está mais consciente relativamente à RALC (quadro 43, pág. 67), sendo que a perceção aumentou em maior percentagem em Portugal (+15,9%), assim como os comerciantes de Portugal manifestaram mais intenção de participar na RALC (+21,6%). Esta perceção poderá explicar-se pela experiência nacional longa da RALC no nosso país (desde 1986) quando comparado com outros na UE. Ou ainda devido ao empenho de divulgação nacional por parte das entidades de defesa do consumidor da RALC (antes e depois do pacote legislativo da UE). O documento revela, porém, que nem sempre existe uma correlação entre a perceção registada e a intenção de efetivamente utilizar as entidades de RALC (a Suécia é um verdadeiro exemplo deste caso, acredita-se que em parte devido à política de transparência e *name and shame* praticada por regra neste país).

¹¹⁵ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017.

¹¹⁶ «UE-15» refere-se aos Estados-Membros que aderiram à UE antes de 2004 e «UE-13» aos que aderiram em 2004 ou depois.

Tomando o exemplo dos Estados-Membros escolhidos para estudo nesta Dissertação, de toda a UE-28, a Bélgica possui a terceira percentagem mais elevada de consumidores que não encontraram problemas de consumo (serão os problemas resolvidos bilateralmente entre consumidor e empresa ou o comércio *online* é menos significativo?); o Reino Unido regista a segunda posição mais elevada quanto à confiança nos mecanismos de RALC (pág. 145) – provavelmente devido à sua longa experiência; na Suécia, os comerciantes são os mais suscetíveis de efetivamente participar nos mecanismos RALC (pág. 144) – certamente por uma questão cultural e de não querer ver o nome da empresa associado a episódios negativos; e em Portugal os comerciantes são os terceiros mais tendentes a fazê-lo (pág. 139). Uma vez mais, crê-se que estes resultados levam a acreditar que são o fruto mais ou menos bem-sucedido dos exemplos nacionais da RALC antes mesmo da existência da legislação europeia e que esta, até ao presente, teve pouca relevância nos resultados obtidos.

A utilização dos meios RALC parece diretamente ligada ao nível de formação dos consumidores e ao tipo de trabalho (na divisão entre “trabalhadores de colarinho branco ou azul”). A tabela é liderada pela Suécia (78.6), seguida por Malta (74.1) e Portugal (70.3)¹¹⁷. Os consumidores informados são em regra os que melhor podem atuar no mercado. Curiosamente, o *Painel de Avaliação das Condições dos Consumidores* refere que, por comparação com 2014, os consumidores parecem menos inclinados a apresentar as suas reclamações numa entidade de RALC (pág. 56). Terá este dado que ver com melhor serviço decorrente de critérios de maior concorrência do mercado e atenção ao cliente, ou apenas pela melhoria das trocas de bens e serviços, legislação uniformemente aplicada e meios de resolução adequados? Um dado que o documento faz notar é revelar que os consumidores têm cada vez menos razões de queixa e aqueles que apresentaram reclamações estão mais satisfeitos com a forma como foram tratadas (pág. 59). Esta afirmação vem reforçar a prova do melhor funcionamento do Mercado Único Europeu e a premissa de que, se por um lado a RALC foi por alguns considerada uma justiça menor, ela tem contribuído efetivamente para

¹¹⁷ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017, p. 55, Fig. 31.

uma justiça de forma simples em conflitos relevantes para os consumidores, que de outra forma provavelmente nunca seriam submetidos a um tribunal em razão do seu reduzido valor. Ainda assim, o *Painel de Avaliação das Condições dos Consumidores* faz notar que quase um terço dos consumidores decidiu não apresentar uma reclamação por considerarem que os montantes envolvidos eram demasiado pequenos (34,6 %) ou que o procedimento teria sido demasiado longo (32,5 %).

Assiste-se, assim, a uma crescente consideração dos mecanismos alternativos de resolução de litígios na legislação europeia e internacional, uma vez que é na menor formalidade processual e no acordo voluntário das partes que reside boa parte da mais-valia da RAL. É também por esta razão que a Comissão melhorou o processo para ações de pequeno montante (desde 14 de julho de 2017), que permite agora que os consumidores beneficiem de um procedimento acelerado *online* para reclamações de valor até 5000 EUR. E para além disto, relativamente às transações *online*, a Comissão tem também procurado incentivar a resolução extrajudicial de litígios através da Plataforma de resolução de litígios em linha (ODR).

Cada vez mais consumidores da UE fazem compras em linha e o Painel de Avaliação revela que um número maior deposita confiança no comércio eletrónico, em especial no que diz respeito às compras em linha noutros países da UE. Três quartos dos dados sobre reclamações recolhidos pelos (30) Centros Europeus do Consumidor em 2016 mostram que se referem maioritariamente a transações B2C *online* (pág. 64). Este número tem vindo a aumentar (de 56% em 2009 a 75% em 2016). Esta confiança forma-se também com o papel que a RALC tem vindo a desempenhar.

Também o relatório de atividades da Direção-Geral do Consumidor de 2015 indica que, em Portugal, existe uma tendência de utilização mais frequente da legislação específica na resolução de conflitos de consumo. Esta é uma questão com que o legislador se debate desde há anos em Portugal e à qual provavelmente a nova legislação pode trazer uma resposta e está seguramente a fazê-lo.

Os juízes árbitros continuam a utilizar maioritariamente as regras do Código Civil (34%), normalmente acompanhada pela legislação específica destinada a subsumir o caso concreto

a ser julgado¹¹⁸.

Já o *Eurobarómetro 397*, coordenado pela Comissão Europeia, mostrava em 2015 que a tendência dos consumidores revelava que não queriam expor demasiado as suas reclamações (pág. 13)¹¹⁹. Mas quando os consumidores apresentam o seu litígio numa entidade RALC revelam-se os mais satisfeitos com o resultado alcançado¹²⁰.

O Professor Christopher Hodges, perito da Universidade de Oxford neste tema, enumera nas suas obras e conferências a que a autora assistiu as vantagens de recorrer à RALC. Com efeito, a autora beneficiou de frequentes contactos com este perito que presta consultoria a diversos Estados-Membros da UE, incluindo Portugal, e que inspirou as soluções que se encontraram em muitos deles para a RALC.

A Comissão Europeia não desiste de fazer a promoção destes meios¹²¹ e os Estados-Membros procedem igualmente a esta divulgação (uns desde há mais tempo que outros)¹²².

¹¹⁸ Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor, 2015, p. 85.

¹¹⁹ “Amongst consumers who had cause for complaint, 76% took action to solve their problem, while 24% did nothing. Respondents are now less likely to say they took action to solve the problem than they were in 2012 (- 7 points)”.

¹²⁰ “Those who complained to an out-of-court dispute resolution body are the most likely to say they were satisfied with the way their complaint was dealt with (68%)”.

¹²¹ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/adr-odr.factsheet_web.pdf

¹²² As conclusões do estudo do *Swedish Institute for European Policy Studies*, de 2013, já referia que “(...) Out-of-court redress mechanisms are increasingly recognized as an important element in strengthening access to justice and protecting consumers effectively”, pág. 13. http://www.sieps.se/sites/default/files/2013_6epa.pdf.

ANEXO 1

Questões práticas de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

A Direção-Geral do Consumidor do Ministério da Economia elaborou um documento explicativo dos deveres de informação dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, constantes do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, disponível no Portal do Consumidor¹²³. Este documento esclarece que “todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços” são obrigados a “informar os consumidores sobre as entidades RAL disponíveis ou às que aderiram voluntariamente ou a que se encontram vinculados por força da lei (é o caso da arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais, isto é, a eletricidade, gás, água e resíduos, comunicações eletrónicas e serviços postais)”.¹²⁴

A entidade RALC escolhida por um operador económico pode ser única (por exemplo, se a empresa só dispõe de estabelecimento(s) num determinado concelho); mas se a empresa exerce a sua atividade em todo o território nacional deve indicar todas as entidades RALC competentes a que aderiu; no caso de empresas cujo negócio corresponde a um dos setores autonomizado (por exemplo, seguros, automóvel, turismo), deverá indicar a(s) entidade(s) RALC especializada(s) nesse setor.

Nos casos em que o vendedor não possui loja física e só vende ou presta serviços em linha (vendas *online*), o Centro de Arbitragem competente corresponde ao do domicílio do consumidor. A violação do dever de informação constitui uma contraordenação, punível com uma coima entre 500€ e 5 000€ (pessoas físicas) ou entre 5 000€ e 25 000€ (pessoas jurídicas), nos termos do art.º 23.º-1 da Lei n.º 144/2015.

No caso de uma empresa ou empresário em nome individual que não tenha aderido a um centro de arbitragem de conflitos de consumo, impõe-se a atuação do Centro de Arbitragem

¹²³ “Tem um litígio de consumo? Sabia que deve sempre contactar primeiro o fornecedor do bem ou o prestador do serviço para tentar resolver o problema? Sabia que pode resolver litígios de consumo fora dos tribunais?”, brochura disponível no Portal do Consumidor: <https://www.consumidor.pt/> - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo - Novas Regras

¹²⁴ Idem, p. 10.

de Conflitos de Consumo do local da celebração do contrato de compra e venda de um bem ou da prestação de serviços (todo o território português está coberto por um determinado centro de arbitragem de conflitos de consumo).

Sem prejuízo de os operadores económicos poderem dar cumprimento à obrigação de informação dos consumidores através de outros suportes duradouros, podem seguir as sugestões de dísticos de informação propostos pela DGC. Para empresas aderentes de um centro de arbitragem, propõe-se, como já foi atrás referido, o seguinte modelo de dístico (a usar no estabelecimento ou no respetivo sítio Internet do operador):



Para as empresas com estabelecimentos comerciais não aderentes de um centro de arbitragem, poderá utilizar-se o dístico correspondente ao município no qual se localize o estabelecimento comercial (onde é celebrado o contrato).

No caso das vendas em linha, é competente o Centro da Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente ao local de celebração do contrato que, em regra, coincide com o do domicílio do consumidor. No caso de vendas de produtos ou prestação de serviços em linha exclusivamente do setor automóvel, setor de seguros, setor da eletricidade ou do gás natural, ou setor das agências de viagens deverão ser também indicados os respetivos centros ou outras entidades de resolução de litígios de consumo de competência especializada.

Em caso de litígio de consumo decorrente de uma venda *online*, o consumidor pode recorrer à *Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha* estabelecida pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, e que se encontra disponível em

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>

ou

diretamente nos sítios das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

De acordo com o Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor de 2015¹²⁵, os Centros de Arbitragem apoiados através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores tiveram o seguinte Balanço de Reclamações (em 2015):

	<i>Entradas</i>	<i>Findas</i>	<i>Resolvidas</i>	<i>Não Resolvidas</i>
CIMAAL	356	362	233	129
CA Coimbra	342	355	266	89
CA Lisboa	882	954	919	35
CICAP	933	879	585	294
CIAB	1252	1274	982	292
CNIACC	301	288	190	97
Triave	1460	1414	1261	127
CASA	796	703	424	279

E o seguinte número de pedidos de informação:

	Entradas
CIMAAL	435
CA Coimbra	851
CA Lisboa	2633
CICAP	3149
CIAB	3047
CNIACC	956
Triave	2302
CASA	2558

A maior parte destes pedidos incide sobre conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais: eletricidade, serviços de comunicações eletrónicas, água e gás. Uma grande parte de litígios de consumo centram-se na resolução de problemas relativos à faturação e cobrança de dívidas, em especial no setor da energia elétrica, comunicações eletrónicas e reparação de danos convertida em indemnização pecuniária. “São acertos de contas, estimativas a regular, como é o caso na prestação de Serviços Públicos Essenciais ou a reparação de danos, com

¹²⁵ Relatório de atividades da Direção-Geral do Consumidor de 2015, pág.s 81 e 82, disponível em: [file:///C:/Users/Fernanda/Downloads/i006295%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Fernanda/Downloads/i006295%20(5).pdf)

pedido indemnizatório, devido a eventuais danos provocados por corte de energia elétrica ou pelo corte do fornecimento de água, bem como a compra de bens de consumo com defeito, por exemplo”¹²⁶.

¹²⁶ Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor de 2015, pág. 84.

Referências bibliográficas

Alleweldt, Dr Frank *et.al.*, Final Report to DG SANCO: Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, 2009, Berlim: Civic Consulting.

Alternative dispute resolution for consumers - Policy paper, publicado em 23 de junho de 2015, Department for Business, Innovation & Skills. Disponível em:

<https://www.gov.uk/government/publications/alternative-dispute-resolution-for-consumers/alternative-dispute-resolution-for-consumers>

Alternative dispute resolution regulations 2015, Department for Business, Innovation and Skills - guidance for business, 29.01.2016, Disponível em:

<https://www.businesscompanion.info/sites/default/files/ADR%20business%20guidance%20inc%20ODR%20Jan%202016.pdf>

ARN, Allmänna reklamationsnämnden (ARN), <http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>

Ato dos Direitos do Consumidor do Reino Unido. Disponível em:

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Avaliação de Impacto que acompanha as propostas de Diretiva RAL e Regulamento ODR, SEC(2011) 1408 final, 29.11.2011.

http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf

Barbara Den Tandt, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, Eubelius Advogados, Spotlights, junho 2014. Disponível em:

<http://www.eubelius.com/fr/printpdf/7174>

Barrocas, Manuel Pereira (2013) – Manual de Arbitragem, 2ª edição, Almedina.

Brochura: “Tem um litígio de consumo? Sabia que deve sempre contactar primeiro o fornecedor do bem ou o prestador do serviço para tentar resolver o problema? Sabia que pode resolver litígios de consumo fora dos tribunais?”, brochura disponível no Portal do Consumidor: <https://www.consumidor.pt/> - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo - Novas Regras.

Campos, João Mota de *et.al.* (António Pinto Pereira e João Luiz Mota de Campos) (2014) – *O Direito processual da União Europeia. Contencioso comunitário*. 2ª edição, Fundação Calouste Gulbenkian.

Carvalho, Joana Campos e Jorge Morais, Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo, Revista Electrónica de Direito, fevereiro 2016 – n.º 1.

Carvalho, Jorge Morais, Manual de Direito do Consumo, 3ª edição, 2016, Almedina.

Carvalho, Jorge Morais; Carvalho, Joana Campos, Especificidades da arbitragem e da mediação de consumo, in ACTAS do Colóquio sobre resolução alternativa de litígios de consumo de 21 de maio de 2016.

Centro Europeu do Consumidor, Como resolver o seu conflito de consumo sem passar pelos tribunais. Lisboa, Direção-Geral do Consumidor, 2013, Centro Europeu do Consumidor.

Centro Europeu do Consumidor – Meios de Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo. Disponível em <http://cec.consumidor.pt/>. Data de acesso dezembro de 2014, janeiro de 2015, 2016, junho e setembro de 2017.

Citizens Advice, Using alternative dispute resolution (ADR), acessível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/alternative-dispute-resolution/settling-out-of-court/using-alternative-dispute-resolution-adr/>

Comunicação da Comissão COM(1998)198 final, de 30.03.1998, sobre a resolução extrajudicial dos conflitos de consumo.

Comunicação da Comissão, de 25 de Julho de 2001, «Governança Europeia - Um Livro Branco» [COM(2001) 428 final - Jornal Oficial C 287 de 12.10.2001].

Comunicação da Comissão – Europa 2020: Estratégia para um crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, Bruxelas, COM(2010) 2020 final, 3.3.2010.

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – Uma Agenda Digital para a Europa, Bruxelas, COM(2010) 245 final, 19.5.2010.

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – *Acto para o Mercado - Único Doze alavancas para estimular o crescimento e reforçar a confiança mútua «Juntos para um novo crescimento»*, Bruxelas, COM(2011) 206 final, 13.4.2011.

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – *Ato para o Mercado Único II - Juntos para um novo crescimento*, Bruxelas, COM(2012) 573 final, 3.10.2012.

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – Programa da UE em matéria de justiça para 2020: reforçar a confiança, a mobilidade e o crescimento na União. COM(2014) 144 final (11.03.2014).

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, Banco Central Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, — The 2016 EU Justice Scoreboard, COM(2016) 199 (11.04.2016).

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, Programa de trabalho da Comissão Europeia para 2015 – *Um novo começo: plano de trabalho da Comissão Europeia para gerar emprego, crescimento e investimento*. Estrasburgo, COM(2014) 910 final, 16.12.2014.

Conclusões do Conselho Competitividade de 30 de maio de 2011 sobre as prioridades para o relançamento do Mercado interno (Doc.10993/11). Disponível em:

<http://register.consilium.europa.eu/pdf/en/11/st10/st10993.en11.pdf>

Conclusões do Conselho Europeu de 24-25 de março de 2011, (EUCO 10/11), 25.03.2011.

Consulta pública *Alternative Dispute Resolution for Consumers, Implementing the ADR Directive and the ODR Regulation*, Department for Business, Innovation & Skills, Reino Unido, março 2014. Disponível em:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf

Consultation outcome on Alternative dispute resolution for consumers, Department for Business, Innovation & Skills, publicada em 11 de março de 2014. Consulta em: <https://www.gov.uk/government/consultations/alternative-dispute-resolution-for-consumers>

Consultation Paper – On the use of Alternative Dispute Resolution as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European Union, 18.1.2011.

Disponível em: http://ec.europa.eu/dgs/health_food-safety/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_en.pdf

Consultation: Alternative Dispute Resolution for Consumers - Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation, Department for Business, Innovation and Skills (Consumer and Competition Policy), março 2014. Disponível em: <https://www.gov.uk/government/consultations/alternative-dispute-resolution-for-consumers>

Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, União Europeia, edição 2017. Disponível em: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250

Consumer Markets Scoreboard – 2016 edition, pág. 74, quadro 6, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf

Consumer Rights Act 2015: What has changed?, Fieldfisher (European law firm), 17 de setembro de 2015, cap. Digital Content. Disponível em: <http://www.fieldfisher.com/publications/2015/09/consumer-rights-act-2015-what-has-changed#sthash.rcMqYzpA.dpbs>

Cortès, Pablo, *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford University Press (2016).

Coutinho, Francisco Pereira, *Os tribunais nacionais na ordem jurídica da União Europeia: o caso português*, 2013, Coimbra Editora.

Creutzfeldt, Naomi, Implementation of the consumer ADR directive, University of Westminster, January 2016. Disponível em:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2729208

Creutzfeldt, Naomi, Cross-border Alternative Dispute Resolution in the European Union, Parlamento Europeu, Direção-Geral de Políticas Internas, Policy Department A, junho 2011. Disponível em:

http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/_adr_study_en.pdf

CTSI Requirements and Guidance on seeking approval as a Consumer ADR Body operating in non-regulated sectors, Chartered Trading Standards Institute, V 1.6 7 July 2015. Disponível em:

https://www.tradingstandards.uk/media/documents/local-authority-services/adr/adr_guidance_v1_4_12_6_2015_updated_12_june-10.pdf

Data on the costs of consumer ADR schemes, nota extraída de Hodges, Christopher et.al., Consumer ADR in Europe, 2012, Hart Publishing. Disponível em:

https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/data_on_the_costs_of_consumer_adr_scheme_s.pdf

Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio, que cria a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI).

Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio, publicado no Diário da República n.º 97 (Série II - Parte C), de 19 de maio de 2016.

Direção-Geral da Política de Justiça, Ministério da Justiça – *Resolução Alternativa de Litígios*. Disponível em <http://www.dgpi.mj.pt/sections/gral>.

Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial.

Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

Documento da Clyde & Co. LLP 2015, Dispute resolution, The St Botolph Building 138 Houndsditch London EC3A 7AR. Disponível em:

http://www.clydeco.com/uploads/Files/CC006711_Government_publishes_28-01-15.pdf?utm_source=Mondag&utm_medium=syndication&utm_campaign=View-Original

ECC Net Joint Project (2012) – Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector. Disponível em <http://cec.consumidor.pt/>.

Eco, Umberto, Como se faz uma tese em ciências humanas. 17ª edição, 2011, Editorial Presença.

Ekonomistyrningsverket, *Regulation letter for the 2016 financial year concerning the General Complaints Board*, Ministério das Finanças, Government Decision II 4, 2015-12-17 <http://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=16888>

Estudo: Cross-border Alternative Dispute Resolution in the European Union, Parlamento Europeu, Direção-Geral de Políticas Internas, Policy Department A, junho 2011.

Estudo da Civic Consulting, de 2 de dezembro de 2009, para a Comissão Europeia (DG SANCO) publicado em 16 de outubro de 2009 (“Study on the Use of Alternative Dispute Resolution in the European Union”).

Estudo Mapping UK consumer redress: A summary guide to dispute resolution systems, Office of Fair Trading, OFT 1267, Reino Unido, maio 2010 (p. 2). Disponível em: http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_of/general_policy/OFT1267.pdf

Eubelius Advogados, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, Spotlights, junho 2014. <http://www.eubelius.com/fr/printpdf/7174>

Eurobarómetro especial nº 342 – Consumer empowerment. Conduzido por: TNS Opinion & Social on request of Eurostat and the Directorate-General for Health and Consumers (DG SANCO), Bruxelas, abril de 2011.

Eurobarómetro nº 397 (Flash Eurobarometer 397), “Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection”, Comissão Europeia, publicado em setembro de 2015.

Europa.eu – *Consumidores*. Disponível em: http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm.

Evelyn Terryn et al., *Landmark cases of EU consumer law: in honour of Jules Stuyck*, edição 2013 Intersentia.

Ferreira, João Pedro Pinto – *A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015*. Disponível em:

https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf

Figueiras, Cláudia Sofia Melo (2011) – *Arbitragem em matéria tributária: à semelhança do modelo administrativo?* Dissertação de Mestrado Universidade do Minho, Escola de Direito.

Disponível em:

<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/19318/1/CI%C3%A1udia%20Sofia%20Melo%20Figueiras.pdf>

Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (Improved dispute resolution in the consumer field - new EU legislation and a review of the Swedish system), Estocolmo 2014.

Frade, Catarina - *A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento*, in *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 65, maio 2003.

Government response to call for evidence on EU proposals on Alternative Dispute Resolution, maio 2012. Disponível em:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/190192/12-674-government-response-eu-proposals-alternative-dispute-resolution_1_.pdf

Gouveia, Mariana França, *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*, 3ª edição, Almedina, 2015.

Hodges, Christopher *et.al.*, *Consumer ADR in Europe*, Hart Publishing, 2012.

Hodges, Christopher and Naomi Creutzfeldt, Implementing the EU Consumer ADR Directive, The Foundation for Law, Justice and Society, 2013,

https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/implementing_the_adr_directive.pdf

Hodges, Christopher et.al., *Consumer-to-Business ADR Structures: Harnessing the Power of CADR for Dispute Resolution and Regulating Market Behaviour*. Editor: The Foundation for Law, Justice and Society in collaboration with The Centre for Socio-Legal Studies, 2012, University of Oxford.

House of Commons, Trade and Industry Committee, The Work of the Office of Fair Trading, 12th report, publicado em 24.10.2007.

Jarrosson, Charles, *La Notion d'Arbitrage*, Paris, 1987.

Joasia A. Luzak, The new ADR Directive: designed to fail? A short but hole-ridden stairway to consumer justice, Amsterdam Law School, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Nº. 2015-12.

Koenig, Nicole, 20 ans après le « noyau dur européen » où en sommes-nous? où allons-nous? Instituto Jacques Delors, 2014, Berlim.

Laboratório de Resolução Alternativa de Litígios, Univ. Nova – Faculdade de Direito. Disponível em <http://laboratorioral.fd.unl.pt/> . Data de acesso 6 de outubro de 2014.

Lara, António de Sousa (2013) – *Ciência Política: estudo da ordem e da subversão*. 7ª edição, ISCSP-UTL.

Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que «cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais».

Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que aprova a Lei da Arbitragem Voluntária.

Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, Lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 02 de maio.

Lista de entidades de resolução alternativa de litígios [estabelecida em conformidade com o artigo 20.º da Diretiva 2013/11/UE // Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL)], Comissão Europeia.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.printFullADRAAsPdf>

Data de acesso 24 de julho de 2017.

Livro Branco: Modern markets: confident consumers, Department of Trade and Industry, 1999. Disponível em:

<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20050302080001/http://www3.dti.gov.uk/consumer/whitepaper/forcons.htm>

Liz, Jorge Pegado (1998) – *Conflitos de consumo: uma perspectiva comunitária de defesa dos consumidores*. Prefácio Emma Bonino. Lisboa, Centro de Informação Jacques Delors (Prémio Jacques Delors: melhor estudo académico sobre temas comunitários).

Luzak, Joasia A., The new ADR Directive: designed to fail? A short but hole-ridden stairway to consumer justice, Amsterdam Law School, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper No. 2015-12. Disponível em:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2685655

Magalhães, Luísa Maria Alves Machado (2013) – *Mediação, Alguns aspectos no contexto da Lei nº 29/2013 de 19 de Abril. A mediabilidade dos litígios e a transacção*, Faculdade de Direito da Universidade Lusófona do Porto.

Mapping UK Consumer Redress – A summary guide to dispute resolution systems, Office of Fair Trading, maio 2010.

Monti – *A new Strategy for the Single Market - At the service of Europe's economy and society*, Relatório Monti ao Presidente da Comissão Europeia (9.10.2010).

Pereira, António Pinto (2013) – *O sistema legislativo da União Europeia*. In *Liber Amicorum em*

homenagem ao Prof. Doutor João Mota de Campos. Editor: Coimbra Editora, págs. 83 - 172.

Pereira, António Pinto, *A diretiva comunitária*, 2014, Coimbra Editora.

Pinheiro, Luís de Lima, *Arbitragem transnacional: a determinação do estatuto da arbitragem*, 2015, Almedina.

Primeiro relatório anual do Service de Médiation pour le Consommateur 2015, publicado em 9 de junho de 2016. Disponível em:

http://www.mediationconsommateur.be/sites/default/files/content/download/files/rapport_annuel_smc_2015.pdf

Programa do XXI Governo Constitucional 2015-2019, disponível em

<http://www.portugal.gov.pt/media/18268168/programa-do-xxi-governo.pdf>

Rapport annuel du CEC Belgique, CEC Belgique 2016. Disponível em <http://www.cecbelgique.be/a-propos-de-nous/nos-rapports-annuels>

Recomendação da Comissão 98/257/CE, de 30 de março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (JO L 115 de 17.4.1998, p. 31).

Recomendação da Comissão, de 4 de abril de 2001, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor, 2001/310/CE [notificada com o número C(2001) 1016].

Recomendação da Comissão Europeia - SEC (2010)572, de 12.05.2010. Disponível em: <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=PT&f=ST%209821%202010%20INIT>

Recomendação da OCDE sobre a resolução dos litígios de consumo e sua reparação, de 12 de julho de 2007.

Regeringens proposition 2014/15:128, Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden Prop. 2014/15:128 (Lei do Governo 2014/15: 128, RALC Prop. 2014/15: 128), [Link to Bill Alternative dispute resolution in consumer conditions 2014/15: 128](#)

Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de

2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

Regulamento 542/2015, Reino Unido. Disponível em:

<http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/contents/made>

Regulamento 1392/2015, Reino Unido. Disponível em:

http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/1392/pdfs/uksi_20151392_en.pdf

Reich, Norbert, Party autonomy and consumer arbitration in conflict: a “trojan horse” in the access to justice in the EU ADR-Directive 2013/11?, Penn State Journal of Law & International Affairs 290 (2015) volume 4 no. 1, dezembro 2015. Disponível em: <http://elibrary.law.psu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1114&context=jlia>

Relatório de Atividades da Direção-Geral do Consumidor 2013. Disponível em:

<https://www.consumidor.pt/ms/1/default.aspx?pl=&id=5004&acess=0>

Relatório de atividades da Direção-Geral do Consumidor, 2014, disponível no portal do consumidor, www.consumidor.pt

Relatório de atividades da Direção-Geral do Consumidor, 2015, disponível no portal do consumidor, www.consumidor.pt

Relatório de atividades da Direção-Geral do Consumidor, 2016, disponível no portal do consumidor, www.consumidor.pt

Relatório do 10º aniversário de funcionamento da rede CEC “10 years serving Europe’s consumers - Anniversary Report - 2005-2015”. Disponível em:

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/docs/ecc_net_-_anniversary_report_2015_en.pdf

Relatório do Ponto de Contacto ODR da Bélgica relativamente a 2016. Disponível em:

<http://www.cecbelgique.be/a-propos-de-nous/point-de-contact-odr/rapports-annuels-odr>

Resolução do Conselho de 14 de abril de 1975 relativa a um Programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos

consumidores (Resolução nº 87/C092/01). Disponível em [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425(01)&from=EN)

Resolução do Parlamento Europeu de 6 de abril de 2011 sobre a governação e parceria no mercado interno – *Governance and partnership in the single market, A single market for Europeans e A single market for enterprises and growth*, [2010/2289(INI)].

Serviço Citizens Advice, Using alternative dispute resolution (ADR), acessível em: <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/alternative-dispute-resolution/settling-out-of-court/using-alternative-dispute-resolution-adr/>

Serviço Público Federal da Economia, PME, Classes Médias e Energia http://economie.fgov.be/fr/litiges/litiges_consommation/Belmed/quoi/possibilites_regleme nt_alternatif/#.WbQnhMiGM2y

Soares, Andreia Mendes, *A União Europeia como actor global – dimensões económicas e normativas da política externa europeia*, 2009, ISCSP-UTL.

Sousa, José Vasconcelos, *Campos de Mediação, novos caminhos, novos desafios*, 2009, Edições Minerva Coimbra.

Sousa, Luís Filipe, Breve itinerário pelo direito comunitário do consumo. Artigo publicado na Sub Judice Nº 36, novembro 2006, págs. 57 a 66.

Sveriges Riksdag, *Alternative dispute resolution in consumer relations*, Civil Affairs Report 2015/16: CU4 http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/alternativ-tvistlosning-i-konsumentforhallanden_H301CU4

Swedish Institute for European Policy Studies, European Policy Analysis, *Alternative Dispute Resolution for Consumers in the Financial Services Sector: A Comparative Perspective*, Iris Benöhr, abril, ISSUE 2013:6epa http://www.sieps.se/sites/default/files/2013_6epa.pdf

Tratado da União Europeia e do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (versões consolidadas), Jornal Oficial nº C 115 de 09/05/2008, p. 0001-0388, com a redação final dada pela *Acta de Rectificação* assinada em Roma, em 27 de Novembro de 2009, publicada no Jornal Oficial n.º C 290 de 30-11-2009 p. 1.

United Kingdom - Annual Report on Consumer Policy Developments, OCDE, 1999. Disponível em: 1999<http://www.oecd.org/sti/consumer/1866082.htm>

Website Europa:

https://ec.europa.eu/info/file/fin-net-member-sweden-consumer-complaints_en
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.printFullADRAAsPdf>

WWW.ISCSP.ULISBOA.PT